

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL: CONTRACTACIÓ, GESTIÓ DE NÒMINA I LIQUIDACIÓ, IMPLANTACIÓ D'UN PORTAL DE LA PERSONA TREBALLADORA AMB CONTROL HORARI I ASSESSORAMENT LABORAL PER A LA FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

Número d'expedient: ES_LA0011122_2026_EXP_239

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir les característiques tècniques i funcionals del **servei de gestió integral de l'administració de personal** per a la Fundació TecnoCampus Mataró- Maresme, que inclou la gestió laboral i de nòmina, el portal de la persona treballadora, el control horari i d'absències, i l'assessorament laboral especialitzat.

El volum estimat de la plantilla pel curs 2026-2027 és de 500 persones treballadores. Aquest volum podrà incrementar-se fins a un 5% anual durant la vigència del contracte i les seves pròrrogues.

Les especificacions que es detallen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques tenen caràcter obligatori i vinculant per a l'empresa adjudicatària.

1.1. Enfocament estratègic del servei

La Fundació TecnoCampus requereix un servei especialitzat de gestió integral, que combini de manera integrada i en una única solució, la gestió laboral i de nòmina, la tecnologia de recursos humans (portal de la persona treballadora, control horari i gestió d'absències), el control de qualitat, la traçabilitat de les operacions, l'assessorament laboral expert i capacitat de millora operativa contínua.

L'empresa adjudicatària haurà d'actuar com a *partner* especialitzat de l'Àrea de Gestió de Persones, aportant una solució robusta, integrada i orientada a garantir la correcta administració laboral, la seguretat jurídica, la qualitat de la nòmina, el control pressupostari i la millora de l'experiència de les persones treballadores.

La prestació haurà de permetre reduir processos manuals, evitar duplicitats, millorar la qualitat de les dades, reforçar la capacitat de seguiment del servei i garantir que qualsevol incidència laboral, retributiva, documental, fiscal, de cotització o comptable pugui ser explicada, traçada i corregida de manera àgil.

2. ABAST DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte comprèn la gestió integral de l'administració de personal de la Fundació TecnoCampus Mataró-Maresme, incloent-hi els àmbits següents:

a) Gestió de nòmina i administració laboral

- Contractació, gestió de nòmines mensuals i liquidació.
- Gestió de la Seguretat Social (afiliacions, altes, baixes, assegurances socials, SILTRA/Sistema RED).
- Gestió d'IRPF (models 111, 190 i 145).
- Gestió de quitances, vacances pendants i endarreriments.
- Generació de fitxers comptables i d'analítica per centre de cost.

- Generació de l'arxiu de transferència bancària.
- Organigrama funcional amb dependència jeràrquica/funcional, llocs de treball, responsables, unitat, àrea, centre, historial de canvis.

b) Assessorament laboral especialitzat

- Assessorament en matèria de relacions laborals, convenis col·lectius i normativa laboral vigent
- Suport en processos disciplinaris, extincions contractuals i negociació col·lectiva
- Seguiment de canvis normatius amb impacte en la gestió de personal

c) Plataforma SaaS integrada

- Portal de la persona treballadora i portal de responsables.
- Control horari, gestió d'absències, vacances i permisos.
- Tipologia de fitxatges, teletreball, incidències horàries, borses d'hores, imputacions per projectes i informes de registre horari
- Control horari del teletreball amb sol·licitud, aprovació, calendari, dies autoritzats, històric i reporting del teletreball.
- Gestor documental amb signatura electrònica avançada.
- Gestió de dietes i locomocions amb trasllat automàtic a nòmina.
- Integració amb l'ERP del TecnoCampus (SAGE) via API.
- Comptabilitat de nòmina i comptabilitat analítica.

d) Serveis associats

- Migració de dades des dels sistemes actuals.
- Implantació, formació i posada en marxa.
- Suport tècnic i funcional durant tota la vigència del contracte.

Queden fora de l'abast d'aquest contracte els serveis de selecció de personal, la gestió de la formació i qualsevol altra prestació no expressament inclosa en els apartats anteriors.

3. CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSESSORAMENT LABORAL

3.1 Disposicions generals

Els serveis que ha de prestar l'adjudicatari són els que es descriuen a continuació, amb caràcter exhaustiu i vinculant. Les comunicacions i l'enviament de la documentació generada en cadascun dels serveis es portarà a terme per mitjans telemàtics, excepte en els casos en què no sigui possible per la pròpia naturalesa de la gestió, circumstància que haurà de ser justificada per l'adjudicatari.

A la data de formalització del contracte, la Fundació TecnoCampus Mataró-Maresme compta amb una plantilla pel curs 2026-2027 de 500 persones treballadores.

3.2 Gestió Laboral i contractual

3.2.1. Contractes de treball en règim general

- **Altes laborals de treballadors:** Redacció, enviament i presentació telemàtica (Contrat@) de contractes de treball i còpies bàsiques.

- **Control de venciments de contracte:** Supervisió dels contractes laborals vigents per garantir el seu compliment.
- **Baixes laborals de persones treballadores:** Elaboració de cartes de comunicació i càlcul de quitances. Comunicació mitjançant sistema RED i enviament de document TA2. Comunicació telemàtica del certificat d'empresa.
- **Notificacions a persones treballadores:** Enviament de documentació relacionada amb l'inici i la finalització de contractes, així com altres comunicats laborals.
- **Pròrrogues i conversions de contractes:** Comunicació mitjançant sistema RED i documents TA2 i IDC. Presentació telemàtica (contrat@) i còpies bàsiques.
- **Modificacions contractuals:** Grups de cotització, categories professionals, canvis de jornada, etc.
- **ITCC i accidents no laborals:** Complimentar les dades de la baixa, comunicats de confirmació i altes. Elaboració, enviament i gestió dels fitxers FDI.
- **ITCP i malalties professionals amb baixa:** Elaboració, enviament i gestió dels accidents de treball mitjançant sistemes electrònics.
- **ITCP sense baixa:** Relació mensual dels accidents de treball sense baixa.
- **Maternitat/paternitat i altres permisos amb incidència a les cotitzacions:** Elaboració i enviament dels certificats a l'INSS.
 - **Confecció de còpia Bàsica:** Preparació de la còpia Bàsica de contractes i la seva comunicació al Comitè d'empresa

3.2.2. Confecció mensual de nòmines i costos laborals:

- Elaboració de les nòmines mensuals incloent el pagament d'endarreriments, pagues extres i complements.
- Gestió de moviments laborals: Introducció mensual de complements variables i gestió d'incidències relacionades amb la nòmina.
- Generació de l'arxiu de transferència bancària.
- Informació analítica a efectes comptables:
 - Proporcionar dades laborals per a la seva integració en els informes comptables de l'organització.
 - Generació dels fitxers CSV amb els assentaments comptables per centre de cost.

3.2.3. IRPF

- **Revisió i càlcul mensual del percentatge d'IRPF:** Càlcul i ajustament dels percentatges d'IRPF aplicables a la nòmina de forma mensual, regularització, models, traçabilitat i contrast amb criteris fiscals oficials.
- **IRPF mensual: model 111 enviament càlculs per revisió i tramitació per part del Departament comptable.**

- **IRPF anual: Model 190: enviament càlculs per revisió i tramitació per part del Departament comptable.**
- **Confecció i enviament del model 145:** Preparació i enviament del model d'informació fiscal pertinent a les persones treballadores.

3.2.4. Gestió reforçada de quitances i vacances pendents

El sistema haurà de garantir que les quitances es calculen correctament i que les vacances pendents es tracten d'acord amb la normativa laboral i de Seguretat Social aplicable.

Com a mínim, s'haurà de garantir:

- Conversió correcta de vacances a dies naturals quan correspongui.
- Cotització correcta de vacances no gaudides.
- Inclusió correcta de vacances a liquidar en la quitança.
- Càlcul correcte de salaris pendents, pagues extres, complements i imports variables.
- Generació d'informe de detall de cada quitança.
- Validació prèvia amb el TecnoCampus abans de l'emissió definitiva.
- Traçabilitat de qui sol·licita, calcula, revisa, valida i tanca cada quitança.

Qualsevol error massiu o recurrent en el càlcul de quitances tindrà la consideració d'incidència crítica del servei.

3.3 Seguretat Social

- **Afiliacions, altes, baixes i variacions de dades:** Gestió d'afiliacions, altes i baixes de persones treballadores del TecnoCampus (TA2/IDC).
- **Confecció mensual d'assegurances socials:** Inclou el càlcul de les assegurances socials i la bonificació FUNDAE, així com la tramitació del CRA.
- **Assessorament en prestacions:** Informació sobre prestacions de jubilació, viduïtat i altres temes laborals.
- **Obtenció de certificats de corrent de pagament:** Gestió per obtenir certificats necessaris per a la correcta administració laboral.
- **Gestió de comunicats o requeriments de tresoreria:** Resposta a requeriments de tresoreria i comunicacions amb organismes oficials.
- **Gestions davant la inspecció de treball:** Preparació i assessorament per a inspeccions laborals i altres gestions relacionades.
- Obligació d'informar mensualment de discrepàncies SILTRA/CRA i de possibles recàrrecs abans de la presentació definitiva.

3.4 Altres gestions

- **Càlculs de costos laborals:** Anàlisi detallada dels costos laborals associats a la plantilla.
- **Càlculs d'indemnització per acomiadaments:** Determinació de les indemnitzacions corresponents en cas d'acomiadaments.
- **Informació de dades laborals a efectes estadístics:** Recopilació de dades laborals per a informes estadístics i d'anàlisi.

- **Sol·licituds d'actes de conciliació:** Preparació i presentació de documentació de conciliació laboral per resoldre conflictes.
- **Assessorament tècnic d'administració laboral:**
 - Amb caràcter permanent, verbal o per escrit, segons les necessitats, en matèria laboral, de Seguretat Social i redacció d'escrits i documents.
 - Informació a la Fundació de les novetats legislatives que es produeixin i que afectin al TecnoCampus.

3.5. Informe de variacions entre el primer càlcul i la nòmina definitiva

L'empresa adjudicatària no podrà introduir canvis en la nòmina definitiva sense informar prèviament el TecnoCampus i sense deixar constància documental.

Qualsevol modificació entre el primer càlcul de nòmina i la nòmina definitiva haurà de quedar reflectida en un informe mensual de variacions, que haurà d'indicar:

- Motiu del canvi.
- Persona o equip que l'ha sol·licitat.
- Persona que l'ha executat.
- Impacte econòmic.
- Impacte en Seguretat Social.
- Impacte comptable.
- Data i hora de modificació.
- Validació per part del TecnoCampus, quan sigui necessària.

Aquest informe haurà de permetre identificar clarament què ha canviat, per què ha canviat i quin impacte té en la nòmina, la cotització i la comptabilitat.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar mensualment informació de control que permeti **comparar la nòmina** del mes amb la del mes anterior, identificant les principals variacions.

La plataforma o el servei haurà de generar informes mensuals de comparativa de nòmina que permetin detectar altes, baixes, modificacions contractuals, variacions retributives, canvis d'IRPF, complements variables, IT, pagues extraordinàries, quitances, regularitzacions, diferències de cotització i variacions comptables.

Aquest informe haurà de facilitar la revisió prèvia de la nòmina per part del TecnoCampus i contribuir a la detecció anticipada d'errors abans de l'enviament definitiu dels fitxers de pagament, cotització i comptabilitat.

3.6. Control mensual de qualitat de nòmina

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar un sistema de control de qualitat mensual de la nòmina abans de l'enviament dels fitxers definitius al TecnoCampus.

Aquest sistema haurà d'incloure, com a mínim:

- Revisió de conceptes salarials fixos i variables.
- Revisió de complements d'incapacitat temporal.
- Revisió de regularitzacions d'IRPF.

- Revisió de pagues extraordinàries.
- Revisió de quitances i vacances pendents.
- Revisió de cotitzacions associades a vacances no gaudides.
- Revisió de liquidacions complementàries, si escau.
- Comparativa mensual respecte del mes anterior.
- Detecció d'altres, baixes, variacions i imports anòmals.
- Validació de coherència entre nòmina, Seguretat Social i comptabilitat.
- Informe mensual d'incidències detectades i corregides abans del tancament.

L'adjudicatària haurà de lliurar mensualment un informe de control de nòmina amb les validacions realitzades, les incidències detectades, les correccions aplicades i les qüestions pendents de validació per part del TecnoCampus.

4. SaaS (Software as a Service) DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA LABORAL

L'adjudicatària assumirà íntegrament el desplegament, operació, seguretat, actualitzacions, continuïtat, integracions i manteniment del servei SaaS, incloent totes les llicències, connectors i desenvolupaments necessaris, amb independència de la modalitat d'allotjament.

4.1 Plataforma integrada, automatització i reducció de càrrega manual

La solució haurà d'integrar, sobre una dada única, el portal de la persona treballadora i de responsables, control horari, absències i vacances, despeses, documentació, signatura, nòmina i comptabilitat, amb gestió digital de principi a fi.

No s'acceptaran reentrades de dades, càrregues manuals recurrents ni controls estructurals en fulls de càlcul. Els mecanismes manuals només s'admetran temporalment per migració o contingència, amb traçabilitat i pla de substitució.

La plataforma haurà de permetre, com a mínim:

- Tramitació traçable d'altres, modificacions, baixes i liquidacions, amb circuits de validació i aprovació prèvia del TecnoCampus.
- Trasl·lat automàtic a nòmina de vacances, absències, fitxatges, dietes, locomocions i altres variables aprovades.
- Detecció i gestió d'excepcions, dades rebutjades o duplicades, amb responsable i acció correctora.
- Simulació i conciliació de nòmina, Seguretat Social, IRPF, transferències i comptabilitat, amb comparativa mensual.
- Integracions monitorades, quadre de comandament i auditoria completa de les dades i operacions.
- La simulació prèvia de quitances abans de l'emissió definitiva.

Les proves d'acceptació hauran d'acreditar el funcionament de principi a fi sense reentrada manual. Les limitacions s'hauran de justificar i proposar vies d'implementació alternatives que minimitzin d'igual manera la intervenció manual.

4.1.1 Automatització i ús responsable de la intel·ligència artificial

La solució haurà d'incorporar, directament o mitjançant serveis integrats inclosos en l'oferta, IA o automatització avançada per reduir tasques manuals i millorar la qualitat del servei:

- Detecció d'anomalies en nòmina, cotització, IRPF, fitxatges, absències, quitances i comptabilitat, sense modificar dades automàticament.
- Extracció i classificació assistida de documents, formularis, justificants, consultes i incidències, amb validació humana i escalat quan sigui necessari.
- Assistència a persones treballadores i responsables basada exclusivament en informació autoritzada pel TecnoCampus i amb derivació a suport humà.

L'ús de la IA quedarà subjecte als requisits mínims següents:

- Supervisió humana obligatòria: cap sistema podrà executar autònomament actuacions amb efectes jurídics, laborals o econòmics.
- Inventari de funcionalitats, proveïdors, models, finalitats, dades, ubicacions, subcontractistes, limitacions i controls, amb compliment del Reglament (UE) 2024/1689 i documentació reforçada si és d'alt risc.
- Prohibició d'utilitzar dades del TecnoCampus per entrenar models generals o compartits; aïllament, confidencialitat i minimització obligatòries.
- Resultats traçables, explicables, corregibles i reversibles, amb alternativa operativa sense IA. No s'admetrà reconeixement d'emocions, inferència sensible ni perfilat automatitzat de persones.

4.2 Aspectes tecnològics bàsics i arquitectura SaaS

El servei haurà d'admetre, amb caràcter preferent, l'allotjament a la plataforma AWS del TecnoCampus i, alternativament, al cloud de l'adjudicatària. En ambdós casos, l'adjudicatària assumirà íntegrament el desplegament, configuració, administració, monitoratge, còpies, actualitzacions, seguretat i manteniment, sense tasques tècniques per al TecnoCampus. En l'opció AWS, la Fundació només facilitarà l'entorn i els accessos, i l'oferta indicarà els recursos necessaris.

- Entorns separats de producció i proves, capacitat suficient per als pics de servei i procediments controlats de canvi, actualització i reversió.
- Ús d'estàndards oberts i interoperabilitat documentada, sense dependències que impedeixin la integració, exportació o substitució del servei.

4.2.1 Seguretat, privacitat i compliment normatiu

La solució i el servei hauran de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Certificació ENS en categoria MITJANA o superior, vigent i amb abast sobre el servei ofert. La ISO/IEC 27001 serà complementària.
- Compliment del RGPD i la LOPDGDD com a encarregada del tractament, amb acord d'encàrrec i assistència en drets, avaluacions d'impacte i violacions de seguretat.
- Allotjament, còpies, registres i suport dins de la UE o l'EEE, sense transferències o accessos des de tercers països sense autorització prèvia del TecnoCampus.
- Xifratge en trànsit i en repòs, control d'accés per rols, mínim privilegi, segregació de funcions i auditoria immutable i exportable durant un mínim de 24 mesos.
- Còpies xifrades i redundades amb proves anuals de recuperació i continuïtat, calendaritzades i sense afectació al servei.

4.2.2 Identitat, accés i aprovisionament

- Integració amb Microsoft Entra ID mitjançant SAML 2.0 o OpenID Connect, amb SSO, MFA i polítiques d'accés condicional del TecnoCampus.
- Aprovisionament, assignació de rols i baixa automatitzats mitjançant API o equivalent.
- Gestió de rols basada en mínim privilegi.

4.2.3 Compatibilitat, accessibilitat i experiència d'ús

- Accés web responsiu, sense complements propietaris, compatible amb les versions vigents i l'anterior de Edge, Chrome, Firefox i Safari, i amb dispositius iOS i Android suportats.
- Interfície i documentació disponibles, com a mínim, en català i castellà.

4.3 Característiques bàsiques de la plataforma

La solució informàtica haurà de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Solució integral o mòduls plenament integrats, amb model de dades comú, experiència coherent i una única responsabilitat contractual.
- Arquitectura multiusuari, modular i escalable, amb gestió de dates d'efecte, consulta històrica i programació de canvis futurs.
- Parametrització de rols, circuits, calendaris, notificacions, conceptes, regles i informes sense desenvolupaments específics sempre que sigui possible.
- Informes i quadres de comandament configurables, importació massiva i exportació en formats estàndard, com a mínim CSV, XLSX, PDF, JSON i XML quan sigui aplicable.
- Safata única de tasques, avisos i notificacions, amb responsables, terminis, recordatoris i escalats.
- Controls d'accés granulars i auditoria permanent de les operacions sensibles.
- Entorn de proves, manuals i documentació actualitzada, i accés a l'històric de persones no actives sense computar com a llicència activa.

4.3.1 Gestió de les persones treballadores

La solució informàtica ha de permetre gestionar la informació de qualsevol persona des del moment en que tingui qualsevol contacte amb l'entitat, proporcionant traçabilitat fins al moment de la seva liquidació, quan es donarà de baixa però quedarà la informació gravada al sistema i es podrà consultar pels administradors/es. Comptarà amb les següents funcionalitats:

- Gestió de dades personals de la persona treballadora.
- Gestió de dades laborals de la persona treballadora.
- Gestió completa de l'expedient personal de la persona treballadora; processos d'alta, baixa i modificacions de la situació, control horari, vacances i absències, etc.
- Ha de permetre incloure digitalment a l'expedient de la persona treballadora els documents relatius a la vida laboral.

El software ha de permetre el seguiment i evolució d'una persona treballadora dins la Fundació, els seus canvis contractuals, pla de carrera, moviments entre serveis, etc. (traçabilitat de la trajectòria de la persona treballadora dins l'entitat).

La plataforma haurà de disposar d'una fitxa única de la persona treballadora amb tota la informació rellevant de la persona com ara data d'alta, tipus de contracte, categoria, DNI o sou brut, i d'un organigrama funcional amb dependència jeràrquica/funcional, llocs de treball, responsables, unitat, àrea, centre, historial de canvis

4.3.2 Gestió de contractes i documentació laboral

El mòdul haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Gestor documental online
- Signatura digital de documents online, mitjançant una signatura electrònica avançada, la qual ha de donar compliment normatiu i validesa jurídica.
- Signatura massiva de documents.
- Sistema de control i traçabilitat de la documentació que requereix signatura mitjançant llistats i informes.
- Avisos automàtics del sistema per alertar de la documentació pendent de gestionar a la persona treballadora, als responsables, com ara pendents de signatura, sol·licituds pendents, incidències de fitxatge o tasques vencudes.
- Gestió i registre de les despeses associades a l'activitat laboral; dietes i locomocions.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la preparació, revisió, emissió, enviament i traçabilitat de la documentació laboral vinculada a:

- Contractes inicials.
- Pròrroques.
- Transformacions contractuals.
- Canvis de jornada.
- Canvis de categoria.
- Canvis de grup professional.
- Modificacions contractuals.
- Annexos.
- Comunicacions laborals.
- Cartes de preavís.
- Finalitzacions contractuals.
- Certificats d'empresa.
- Documents de liquidació.

No s'acceptarà que les modificacions contractuals quedin fora del servei ordinari si formen part de la gestió laboral habitual del TecnoCampus.

L'adjudicatària haurà de garantir que els contractes i annexos es redacten correctament i s'ajusten a la normativa aplicable, al conveni col·lectiu, a la categoria professional, a la jornada, al centre de treball i a les condicions pactades.

El gestor documental haurà de garantir el control de versions dels documents, la traçabilitat de totes les actuacions efectuades sobre aquests i la conservació de l'historial d'accions, incloent, com a mínim, la identificació de la persona usuària, la data i hora de cada actuació, el tipus de modificació realitzada i l'estat del document. Així mateix, haurà de permetre la consulta de les versions anteriors dels documents i del seu historial de signatura.

Es valorarà especialment que el sistema eviti càrregues manuals recurrents, permeti traçabilitat completa del circuit d'aprovació i generi informes de despeses per període, persona, concepte, centre de cost o projecte.

La plataforma haurà de disposar de funcionalitats de signatura digital o d'integració amb un sistema de signatura digital que permeti gestionar documents laborals amb garanties de validesa jurídica, seguretat, traçabilitat i evidència documental.

Es valorarà especialment que la signatura digital estigui integrada dins del flux ordinari de gestió documental i contractual, permetent l'enviament, signatura, recordatori, seguiment, arxiu automàtic i consulta dels documents signats des de l'expedient de la persona treballadora.

També es valorarà la possibilitat de signatura massiva, signatura des de dispositiu mòbil, informes de documents pendents i evidències de signatura exportables.

4.3.2.b. Gestió de despeses, dietes i locomocions.

La plataforma haurà d'incorporar un mòdul de gestió de despeses, dietes i locomocions integrat dins del portal de la persona treballadora, amb possibilitat d'ús des de dispositius mòbils.

Aquest mòdul haurà de permetre, com a mínim, la introducció de despeses per part de la persona treballadora, l'adjunció de justificants, la validació per part dels responsables corresponents, el seguiment de l'estat de tramitació i la integració o trasllat validat de les quantitats aprovades a la nòmina, quan correspongui.

4.3.3 Portal de la persona treballadora

El sistema ha d'incloure un Portal de la persona treballadora, que ha de permetre a cada persona treballadora la possibilitat de visualitzar a través d'un únic sistema web tota la informació rellevant que el departament de gestió de persones disposa. Les persones treballadores, han de poder tramitar directament des d'aquest portal diversos tràmits, com poden ser les sol·licituds de canvi de dades personals (canvi d'adreça, telèfon, etc.) sol·licituds econòmiques (canvi de % IRPF, sol·licituds de bestretes, etc.), sol·licituds de gestió d'absentisme (sol·licituds de vacances, permisos, etc.), visualització del rebut de nòmina, certificats de retencions, contractes laborals, c.v., etc.

La plataforma haurà de disposar d'un espai específic de consulta de nòmina dins del portal de la persona treballadora, que permeti accedir als rebuts salarials de manera clara, estructurada i comprensible.

El portal haurà d'incorporar un sistema de gestió de consultes o incidències mitjançant **ticketing**, accessible per les persones treballadores i pels responsables interns autoritzats.

Aquest sistema haurà de permetre registrar consultes relatives a nòmina, contractació, IRPF, permisos, vacances, certificats, despeses, documentació laboral o altres qüestions vinculades al servei objecte del contracte.

Com a millora valorable, es considerarà especialment que la solució incorpori un espai de "nòmina fàcil", "nòmina explicable" o funcionalitat equivalent, que permeti a la persona treballadora visualitzar els principals conceptes de la seva nòmina de forma desglossada i pedagògica, incloent, com a mínim, salari base, complements, variables, deduccions, retencions, cotitzacions, pagues extraordinàries, regularitzacions i imports nets percebuts.

Aquesta funcionalitat haurà de contribuir a reduir consultes recurrents, millorar la transparència retributiva i facilitar que qualsevol variació mensual pugui ser entesa per la persona treballadora.

Com a mínim, el sistema hauria de permetre categoritzar la consulta, assignar-la a un responsable, establir prioritat, registrar data i hora d'entrada, fer seguiment de l'estat, incorporar respostes documentades, adjuntar documentació i mantenir un historial complet de les comunicacions.

Es valorarà especialment que el sistema permeti obtenir informes de consultes obertes, tancades, temps mitjà de resposta, temps mitjà de resolució, recurrència d'incidències i grau de compliment dels SLA.

4.3.4 Historial

Accés a l'historial dels treballadors no actius sense computar com a número actiu.

4.3.5. Integració amb l'ERP SAGE i altres sistemes corporatius del TecnoCampus

La solució s'integrarà amb SAGE i amb els sistemes corporatius necessaris, evitant la duplicació de dades mestres, estructures, centres de cost, projectes i conceptes comptables.

- Intercanvi automatitzat de dades mestres, moviments de nòmina, assentaments, distribució analítica, estats i resultats de conciliació.
- API REST/JSON amb OAuth 2.0 o equivalent, TLS 1.2 o superior, control d'errors i documentació OpenAPI, entorn de proves i catàleg de dades. Altres mecanismes segurs només s'admetran si estan justificats.
- L'adjudicatària assumirà el desenvolupament, proves, posada en marxa, documentació, manteniment i adaptació de les integracions; tots els connectors i costos quedaran inclosos en l'oferta.
- La càrrega manual de fitxers només s'admetrà com a contingència temporal, amb integritat, xifratge, traçabilitat i data de substitució.

4.3.6. Pla d'integracions amb calendari i criteris d'acceptació

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla d'integracions detallat amb els sistemes interns del TecnoCampus que siguin necessaris per a la correcta execució del contracte, especialment en matèria de comptabilitat, control pressupostari, gestió de persones, fitxatge, documentació i reporting.

El pla d'integracions haurà d'indicar, com a mínim:

- Sistemes a integrar.
- Dades que s'intercanviaran.
- Periodicitat de l'intercanvi.
- Responsable tècnic.
- Responsable funcional.
- Format d'intercanvi.
- Mesures de seguretat.
- Calendari.
- Fites.
- Proves.
- Criteris d'acceptació.
- Pla alternatiu en cas d'incidència.

Les integracions considerades essencials hauran d'estar implantades i validades dins del termini màxim establert en el pla d'implantació.

No s'acceptaran integracions indefinides, sense calendari, sense responsables assignats o dependents d'actuacions no planificades.

El retard injustificat en integracions essencials tindrà consideració d'incompliment contractual.

Les integracions referides queden incloses a l'annex d'integracions.

4.3.7. Comptabilitat de nòmina i comptabilitat analítica

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la generació correcta, recurrent i validable de la comptabilitat de nòmina.

El servei haurà d'incloure:

- Fitxer comptable mensual.
- Quadre de conciliació entre nòmina i comptabilitat.
- Quadre de conciliació entre nòmina i Seguretat Social.
- Distribució per centre de cost.
- Distribució per col·lectiu.
- Distribució per projecte, quan s'hagi informat correctament.
- Identificació de diferències.
- Correcció de diferències abans del tancament mensual.
- Exportació en format compatible amb els sistemes del TecnoCampus.
- Disposar d'un organigrama de costos amb l'estructura organitzativa i estructura d'analítica de costos.

La solució haurà de permetre comptabilitat analítica. En cas que sigui necessària una integració específica, aquesta haurà de formar part del pla d'implantació amb calendari, responsables, proves i data de posada en marxa.

Les diferències recurrents entre nòmina i comptabilitat tindran la consideració d'incidència rellevant del servei i hauran de ser objecte de pla correctiu.

S'haurà de garantir la total integració de la informació derivada de la gestió de nòmines amb el sistema comptable de la Fundació, complint amb els següents requeriments:

- Assentament Financer: generació i lliurament de l'assentament financer on debe=haber reflectint totes les obligacions i despeses del període de liquidació. El concepte de l'assentament hauria de ser: "Nòmina <mes/any>"
- Assentament Analític i Conciliació: generació i lliurament de l'assentament analític desglossat per treballador i codi de projecte. S'exigeix una coincidència i conciliació absoluta (100%) entre el total de les partides de despesa de l'assentament financer i el sumatori de l'assentament analític. El concepte de l'assentament hauria de ser: "Nòmina <codi treballador> <mes/any>"
- Desglossament de costos: lliurament d'un informe detallat per conceptes retributius i treballadors, que inclogui de forma diferenciada la quota obrera, la quota empresarial de la seguretat social i qualsevol altre cost laboral associat.
- Imputació multi-projecte dinàmica: el sistema ha de permetre la distribució percentual per treballador en diferents projectes o centres de cost en funció dels diferents conceptes retributius, generant l'assentament analític amb aquest nivell de detall.

- Formats i automatització: tant l'assentament financer com l'analític s'hauran de lliurar en fitxers estructurats (format CSV o XLSX) configurats exactament per a la seva importació directa i automatitzada al programari SAGE, sense necessitat de requerir cap manipulació manual. Totes les partides comptables i analítiques utilitzades en els fitxers han de tenir obligatòriament una longitud fixa de 9 dígits.
- Gestió de provisions: facilitar mensualment el càlcul i l'assentament comptable (financer i analític) corresponent a les provisions de pagues extraordinàries
- Termini màxim de lliurament: L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 7 dies laborables comptats des de la finalització del mes corresponent per lliurar la totalitat dels fitxers d'assentaments (financer i analític) i els informes de desglossament. Cal que els fitxers generats no continguin error d'estructura, de dígits o de formats i que estiguin "quadrats" els imports (debe=haver) i (total despeses financeres=total despeses analítiques).
- L'estructura amb els camps exactes que SAGE necessita per poder fer les importacions sense haver de manipular res.
- Relació de partides de la comptabilitat financer i la relació de partides de la comptabilitat analítica associada a cada concepte de nòmina
- Respecte a la relació de partides, la tipologia de les partides comptables es determinen en base a concepte retributiu i/o tipologia de personal.

Per altra banda, també haurà d'incloure:

- Integració amb l'API corporativa de l'Estructura Analítica
- La plataforma s'haurà d'integrar amb l'API corporativa de l'Estructura Analítica, que actuarà com a font única i oficial de les dades d'aquesta estructura.
- La plataforma haurà d'obtenir i/o sincronitzar automàticament les dades de l'Estructura Analítica mitjançant aquesta API, garantint que la informació disponible estigui sempre actualitzada i sigui coherent amb la font oficial.
- El sistema només haurà de permetre la selecció, l'enregistrament i l'emmagatzematge d'elements vigents. No es podran informar ni registrar codis o elements inexistents, inactius o que hagin perdut la seva vigència segons la informació proporcionada per l'API.
- La solució haurà d'implementar els mecanismes de sincronització i validació necessaris per garantir la coherència de les dades i evitar l'enregistrament d'informació incorrecta o desactualitzada.

4.4. Disponibilitat, continuïtat i reversibilitat del servei

4.4.1 Disponibilitat de la plataforma

La plataforma SaaS haurà de garantir una **disponibilitat mínima mensual del 99,5%**, excloses les aturades per manteniment programat que hagin estat degudament comunicades al TecnoCampus amb un mínim de **48 hores d'antelació** i realitzades fora de l'horari laboral (de dilluns a divendres, de 8:00 h a 18:00 h).

El programari haurà d'estar disponible les **24 hores del dia, els 365 dies de l'any**. Qualsevol aturada no programada que superi els temps de resolució establerts al règim d'incidències tindrà la consideració d'incidència crítica.

4.4.2 Pla de continuïtat del servei

L'adjudicatari haurà de disposar d'un **pla de continuïtat del servei** documentat que garanteixi:

- La recuperació de les operacions en un termini màxim de **4 hores** davant d'una incidència crítica que afecti la disponibilitat de la plataforma.
- La realització de **còpies de seguretat diàries i mensuals redundades**, amb la retenció adequada i encriptació de les comunicacions (HTTPS/TLS obligatori).
- La notificació immediata al TecnoCampus de qualsevol incidència que afecti la disponibilitat o la integritat de les dades.

El pla de continuïtat haurà de ser lliurat al TecnoCampus en el moment de la posada en producció i actualitzat sempre que hi hagi canvis substancials en la infraestructura.

4.4.3 Reversibilitat i portabilitat de dades

Les dades tractades en el marc d'aquest contracte són en tot moment **propietat de la Fundació TecnoCampus** i no podran ser utilitzades per a cap altra finalitat que no sigui la prestació del servei objecte d'aquest contracte.

Les condicions detallades de portabilitat, lliurament de còpies, esborrat certificat i exportació de dades durant la vigència del contracte es regulen al **punt 5.7** d'aquest Plec.

5. INICI DE LA PRESTACIÓ I PLA DE RETORN

L'adjudicatari haurà de prestar, en el marc del present contracte i sense cost addicional per a la Fundació TecnoCampus Mataró-Maresme, els serveis associats descrits en els subapartats següents. Aquests serveis tenen caràcter obligatori i la seva correcta prestació és condició necessària per a l'execució del contracte.

Entenem per serveis associats tots aquells imprescindibles i necessaris per tal de complimentar amb èxit la implementació del projecte, amb la migració de dades existents i la garantia que els administradors i els usuaris/àries de servei i de la plataforma tindran els coneixements necessaris per a la seva explotació, durant tota la vigència del contracte.

El calendari serà: gener 2027 migració/implantació, febrer i març 2027 paral·lels i abril 2027 sortida a producció real.

5.1 Paral·lels de nòmina abans de la posada en producció

Abans de la posada en producció serà obligatori realitzar, com a mínim, dos paral·lels complets de nòmina, en aquest cas els mesos de febrer i març de 2027, i abril 2027 la primera nòmina en producció real.

Cada paral·lel haurà d'incloure:

- Càlcul complet de la nòmina.
- Comparativa amb la nòmina real o amb la informació validada pel TecnoCampus.
- Identificació de diferències.
- Anàlisi de causa de les diferències.
- Correcció de parametrització.
- Validació de conceptes salarials.

- Validació d'IRPF.
- Validació de cotització.
- Validació de pagues extraordinàries.
- Validació de quitances, si escau.
- Validació de fitxers comptables.
- Informe de resultats.
- Validació formal per part del TecnoCampus.

No es podrà autoritzar la sortida a producció fins que els paral·lels hagin estat revisats, les diferències justificades i les correccions crítiques resoltes.

5.2. Anàlisi de dades

Dins la fase de consultoria s'analitzaran les dades a traspasar i es garantirà la precisió, la fiabilitat i la coherència.

5.3. Migració de dades

L'adjudicatari serà responsable de la **migració íntegra de les dades** del sistema anterior al nou sistema, garantint la integritat, la confidencialitat i la traçabilitat de tota la informació.

La migració haurà d'incloure, com a mínim:

- Dades mestres de treballadors (dades personals, contractuals, salarials i de Seguretat Social).
- Historial de nòmines i liquidacions des d'1/1/2027.
- Dades de control horari i absències.
- Qualsevol altra informació que la Fundació consideri necessària per a la continuïtat del servei.

Així mateix, la memòria tècnica del licitador haurà de presentar el detall del pla de migració detallant fases i calendari associat.

La migració no es considerarà finalitzada fins a la validació formal per part del TecnoCampus.

El proveïdor haurà de carregar l'històric anterior d'expedients complet, i l'històric de nòmina des de l'1/01/2027.

5.4. Traspàs

Amb una antelació mínima de tres mesos abans de la finalització del període contractual s'ha de programar un traspàs dels serveis. Aquest traspàs s'ha de realitzar de forma que en tot moment el funcionament dels sistemes quedin assegurats durant el període de transició del servei de l'adjudicatari d'aquest contracte cap el nou adjudicatari. Cap cost derivat d'aquesta devolució del servei serà facturat a Tecnocampus per part de l'adjudicatari (sortint).

El traspàs haurà d'incloure:

- La transferència de totes les dades en formats estàndard i interoperables.
- La documentació tècnica i funcional del servei, incloent-hi manuals d'usuari, procediments operatius i configuracions del sistema.
- La col·laboració activa amb el nou proveïdor o amb l'equip intern de la Fundació durant un període mínim de tres mesos a comptar des de la data de finalització del contracte.

- La formació necessària per garantir la continuïtat operativa.

El procés de devolució es desenvoluparà en dues fases.

1. Fase de captura i planificació.

F-I Fase de captura del coneixement i planificació de la transició.

Aquesta fase es realitzarà dins dels tres mesos anteriors a la finalització del contracte. Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de fer una captura de coneixement suficientment detallada sobre els processos, procediments, documentació tècnica, dades del personal i altres aspectes relacionats amb els serveis prestats. Aquesta captura de coneixement haurà de cobrir (de manera no exhaustiva):

- Inventari de recursos materials i immaterials necessaris per a la continuïtat dels serveis.
- Procediments operatius i documentació tècnica específica, en especial en relació amb la gestió de nòmines, contractació i cessaments.
- La informació contemplada al portal de la persona treballadora.
- Qualsevol altra informació o documentació rellevant per a la continuïtat dels serveis.

Tota la documentació haurà de lliurar-se abans de la finalització del contracte en format electrònic, i en paper per a aquella que TecnoCampus així ho demani.

En aquesta Fase el licitador entrant proveirà les eines i materials necessaris per portar a terme les feines incloses dins de l'objecte del present plec.

2. Fase d'execució de la transició.

F-II Fase d'execució de la transició.

S'iniciarà un cop finalitzada la fase anterior (F-I). L'adjudicatari haurà de complir amb el pla de transició aprovat pel poder adjudicador i prestar l'assistència tècnica necessària fins a la completa transmissió dels serveis i coneixements, durant un període màxim d'un mes després de la finalització del contracte, si així ho sol·licita el poder adjudicador.

El licitador haurà de preveure el cost d'aquesta fase i estarà inclòs en l'oferta presentada per aquest.

Tot el període de devolució, des de l'inici de la fase **F-I** fins al final de la fase **F-II**, no superarà el termini de quatre mesos.

5.5. Formació per a la implantació i ús del servei i de la plataforma

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un pla de formació inicial i continuada adreçat a l'Àrea de Gestió de Persones, a les persones responsables autoritzades, als usuaris administradors de la plataforma i, quan correspongui, al conjunt de persones treballadores de la Fundació TecnoCampus.

La formació haurà de garantir que el TecnoCampus disposa dels coneixements necessaris per operar, supervisar, validar i explotar correctament el servei de gestió laboral, la plataforma SaaS, el portal de la persona treballadora, el control horari, la gestió d'absències, la signatura digital, la gestió documental, les despeses, els informes, els quadres de comandament, les integracions i el sistema de gestió d'incidències.

El pla de formació haurà d'estar inclòs en l'oferta, sense cost addicional per al TecnoCampus, i haurà de detallar, com a mínim, els objectius, continguts, durada, calendari, format, persones destinatàries, materials de suport, responsables de la impartició, mecanismes d'avaluació i sessions de reforç previstes.

5.5.1. Formació inicial mínima obligatòria

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, el següent pla de formació inicial:

Bloc formatiu	Persones destinatàries	Contingut mínim	Durada Mínima
Sessió inicial de context i model de servei	Equip de Gestió de Persones, responsable funcional i responsable tècnic del TecnoCampus	Model de relació amb l'adjudicatària, circuits de treball, calendari d'implantació, rols, responsabilitats, canals de comunicació, governança del servei i criteris de validació	2 hores
Administració general de la plataforma	Persones administradores de Gestió de Persones	Configuració general, rols i permisos, fitxa de la persona treballadora, expedient digital, dades personals i laborals, consultes, modificacions, històrics i auditories	6 hores
Gestió laboral, contractual i documental	Equip de Gestió de Persones	Altes, baixes, modificacions contractuals, pròrrogues, venciments, preavisos, documentació laboral, signatura digital, control documental i traçabilitat	6 hores
Nòmina, IRPF, Seguretat Social i control de qualitat	Equip de Gestió de Persones	Procés mensual de nòmina, variables, IRPF, IT, quitances, vacances pendents, assegurances socials, informe de variacions, comparativa mensual, control de qualitat i validació prèvia	8 hores
Comptabilitat de nòmina, analítica i integracions	Equip de Gestió de Persones, SIT i/o persones responsables de l'àmbit econòmic	Fitxers comptables, conciliació nòmina-comptabilitat, distribució analítica, integració amb SAGE, estructura analítica, errors d'importació, informes i criteris d'acceptació	4 hores
Portal de la persona treballadora	Equip de Gestió de Persones i persones de suport intern	Visualització de nòmines, certificats, dades personals, sol·licituds, absències, vacances, permisos, ticketing, documentació i nòmina explicable	3 hores
Portal de responsables	Responsables autoritzats i Gestió de Persones	Validació de sol·licituds, absències, permisos, despeses, incidències horàries, consultes, informes i seguiment de l'equip	3 hores
Control horari, absències i despeses	Gestió de Persones i responsables autoritzats	Fitxatge, incidències horàries, vacances, permisos, bossa d'hores si escau, dietes, locomocions, justificants, circuits d'aprovació i trasllat a nòmina	4 hores
Gestió d'incidències i SLA	Gestió de Persones i responsables del contracte	Obertura de tiquets, classificació, prioritats, temps de resposta, temps de resolució, seguiment, evidències, quadre mensual d'incidències i pla correctiu	3 hores
Informes i quadres de comandament	Gestió de Persones	Informes predefinits, informes personalitzats, exportacions, dashboard mensual, indicadors de nòmina, plantilla,	3 hores

		contractes, venciments, incidències i qualitat del servei	
--	--	---	--

La durada mínima total de la formació inicial adreçada a l'equip de Gestió de Persones i persones clau del TecnoCampus no podrà ser inferior a **42 hores**.

5.5.2. Formació a persones treballadores

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar una formació bàsica d'ús del portal de la persona treballadora, orientada a garantir que el conjunt de la plantilla pugui utilitzar correctament les funcionalitats principals del portal.

Aquesta formació haurà d'incloure, com a mínim:

- accés al portal;
- consulta de nòmines i certificats;
- consulta i modificació de dades personals;
- sol·licitud de vacances, permisos i absències;
- registre o consulta horària, si escau;
- consulta i signatura de documentació laboral;
- presentació de despeses, dietes o locomocions, si escau;
- ús del sistema de consultes o ticketing;
- consulta de l'estat de les sol·licituds;
- accés a manuals, vídeos i preguntes freqüents.

Aquesta formació es podrà realitzar mitjançant sessions telemàtiques, vídeos, píndoles formatives, manuals digitals o altres formats equivalents. Com a mínim, s'hauran de lliurar **vídeos breus o tutorials digitals** sobre les funcionalitats essencials del portal, disponibles durant tota la vigència del contracte.

5.5.3. Formació a persones responsables

L'empresa adjudicatària haurà de formar les persones responsables autoritzades en l'ús del portal de responsables i dels circuits d'aprovació que els siguin aplicables.

Aquesta formació haurà d'incloure, com a mínim:

- validació de vacances, permisos i absències;
- validació d'incidències horàries;
- validació de despeses, dietes o locomocions, si escau;
- consulta d'informació de l'equip;
- seguiment de sol·licituds pendents;
- criteris d'ús del sistema de notificacions;
- traçabilitat de les actuacions realitzades;
- bones pràctiques en l'ús de la plataforma.

La formació a responsables haurà de preveure, com a mínim, **dues sessions formatives** abans de la posada en producció i materials de consulta posterior.

5.5.4. Formació tècnica al SIT i persones administradores tècniques

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar formació específica al personal tècnic designat pel TecnoCampus en relació amb els aspectes tècnics necessaris per al seguiment i supervisió del servei.

Aquesta formació haurà d'incloure, com a mínim:

- arquitectura general de la solució;
- model d'integracions;
- APIs i documentació tècnica;
- sistemes d'autenticació i aprovisionament;
- gestió de rols i permisos;
- auditoria i traçabilitat;
- exportacions;
- còpies de seguretat i continuïtat;
- gestió d'incidències tècniques;
- mecanismes de monitoratge;
- procediments de canvi i actualització.

Aquesta formació haurà de tenir una durada mínima de **4 hores**, sense perjudici de les sessions tècniques addicionals que siguin necessàries durant la implantació.

5.5.5. Sessions de reforç durant la posada en producció

Durant el primer mes de posada en producció, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar sessions de reforç i acompanyament operatiu per resoldre dubtes, corregir incidències d'ús i garantir l'adopció correcta de la plataforma.

Com a mínim, s'hauran de realitzar:

- una sessió de reforç amb l'equip de Gestió de Persones durant la primera setmana de producció;
- una sessió de seguiment abans del primer tancament mensual de nòmina;
- una sessió de revisió posterior al primer cicle complet de nòmina, control horari, absències, despeses, documentació i reporting.

Aquestes sessions hauran de permetre identificar incidències d'ús, necessitats de reforç, ajustos de configuració, consultes recurrents i millores operatives.

5.5.6. Materials obligatoris de formació

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, com a mínim, els materials següents:

- manual d'ús per a persones administradores de Gestió de Persones;

- manual bàsic per a persones treballadores;
- manual o guia ràpida per a persones responsables;
- guia del procés mensual de nòmina i validació;
- guia de gestió d'incidències i ús del sistema de ticketing;
- guia de gestió documental i signatura digital;
- guia de control horari, absències, vacances i permisos;
- guia de gestió de despeses, dietes i locomocions, si escau;
- guia d'informes, quadres de comandament i exportacions;
- documentació tècnica d'integracions, APIs i mecanismes d'autenticació;
- preguntes freqüents;
- vídeos o videotutorials de les funcionalitats essencials.

Tots els materials hauran d'estar disponibles en format digital, actualitzats durant tota la vigència del contracte i accessibles sense cost addicional.

5.5.7. Formació continuada i actualitzacions

Durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir formació continuada quan es produeixin:

- canvis normatius amb impacte en nòmina, Seguretat Social, IRPF, contractació o gestió laboral;
- actualitzacions substancials de la plataforma;
- incorporació de nous mòduls o funcionalitats;
- canvis en circuits de validació;
- modificacions en integracions;
- incidències recurrents derivades d'un ús incorrecte o insuficient coneixement de la plataforma.

Com a mínim, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir **una sessió anual de reciclatge** per a l'equip de Gestió de Persones i les sessions addicionals necessàries quan es produeixin canvis substancials.

5.5.8. Avaluació de la formació

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un mecanisme d'avaluació de la formació impartida, que permeti acreditar:

- sessions realitzades;
- assistents;
- continguts impartits;
- materials lliurats;
- grau de satisfacció de les persones participants;
- dubtes o incidències detectades;
- accions de reforç proposades.

El TecnoCampus podrà requerir sessions addicionals de reforç quan es detecti que la formació inicial no ha estat suficient per garantir l'ús correcte de la plataforma o la correcta execució del servei.

5.6. Manteniment, suport i actualització

L'adjudicatari haurà de garantir el manteniment continu de la plataforma i la seva actualització permanent per assegurar el compliment de la normativa laboral, fiscal i de Seguretat Social vigent en cada moment, sense cost addicional per a la Fundació.

Els serveis de manteniment a donar per l'adjudicatari durant la vigència del contracte, han de ser els següents:

- L'actualització automàtica de la plataforma davant de qualsevol canvi normatiu que afecti el càlcul de nòmines, cotitzacions a la Seguretat Social, retencions d'IRPF o qualsevol altra obligació legal, en un termini màxim de 48 hores des de l'entrada en vigor de la norma, o amb anterioritat si la norma ho requereix.
- El manteniment correctiu per a la resolució d'errors o disfuncions de la plataforma, d'acord amb els nivells de servei establerts al punt 6 d'aquest Plec.
- El manteniment evolutiu per a la incorporació de millores funcionals i tecnològiques que mantinguin la plataforma actualitzada i competitiva.
- Assistència pel tècnic/a assignat amb disponibilitat els dies laborables acordats.
- Suport en el funcionament del sistema informàtic.
- Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions.

5.7. Portabilitat i retorn de dades

Les dades tractades amb l'objecte del contracte són propietat de la Fundació TecnoCampus. En aquest sentit, l'adjudicatari i la Fundació signaran un contracte d'encarregat del tractament annex i accessori al contracte de subministrament i servei. Caldrà que l'adjudicatari disposi de certificat ISO 27001 vigent durant la vigència del contracte o bé certificat de l'Esquema Nacional de Seguretat.

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

- Proporcionar a la Fundació, a petició seva i en un termini màxim de 15 dies naturals, una còpia completa de totes les dades en formats estàndard i interoperables (CSV, XML o equivalent).
- Garantir que les exportacions de dades siguin completes, estructurades i llegibles sense necessitat de programari propietari.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregarà 1 mes abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat anteriorment, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de la Fundació han estat esborrades del sistema informàtic mitjançant un certificat d'esborrat, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

Sense perjudici de les obligacions legals de conservació que siguin aplicables.

5.8. Centre de suport

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest centre en horari de 8:00h a 18:00 hores de dilluns a divendres.

La Fundació designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatari. En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb la Fundació per tal que es pugui preveure que tingui el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats. Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb la Fundació per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors. Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui via telefònica, telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

El portal haurà d'incorporar un sistema de gestió de consultes o incidències mitjançant **ticketing** entre el TecnoCampus-proveïdor accessible pels responsables interns autoritzats.

Aquest sistema haurà de permetre registrar consultes relatives a nòmina, contractació, IRPF, permisos, vacances, certificats, despeses, documentació laboral o altres qüestions vinculades al servei objecte del contracte.

Com a mínim, el sistema hauria de permetre categoritzar la consulta, assignar-la a un responsable, establir prioritat, registrar data i hora d'entrada, fer seguiment de l'estat, incorporar respostes documentades, adjuntar documentació i mantenir un historial complet de les comunicacions.

El sistema haurà de permetre obtenir informes de consultes obertes, tancades, temps mitjà de resposta, temps mitjà de resolució, recurrència d'incidències i grau de compliment dels SLA.

Aquesta plataforma de gestió d'incidències haurà de permetre al TecnoCampus registrar, consultar i fer seguiment en temps real de les peticions, consultes i incidències vinculades al servei.

Aquesta plataforma haurà de permetre, com a mínim, obrir incidències, assignar prioritats, consultar l'estat de tramitació, identificar la persona responsable, registrar comunicacions, adjuntar documentació, establir terminis, documentar la resolució i generar informes de seguiment.

Es valorarà especialment que el sistema estigui integrat amb el model de SLA, permeti alertes automàtiques, disposi d'històric complet i faciliti informes mensuals sobre volum d'incidències, temps de resposta, temps de resolució, recurrència i compliment del servei.

6. EXECUCIÓ, SEGUIMENT I NIVELLS DE SERVEI

6.1. Acords de nivell de servei (SLA)

L'empresa adjudicatària haurà de complir els terminis màxims de gestió i resposta establerts en aquest apartat. L'incompliment reiterat o greu d'aquests terminis podrà tenir la consideració d'incompliment contractual als efectes previstos al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

6.1.1 Terminis de gestió de nòmines i pagaments

Servei	Termini màxim
Nòmines calculades i enviades al TecnoCampus	6 dies laborables abans de fi de mes
Informe de control de qualitat de nòmina en relació al punt 3.6	Abans de l'enviament del fitxer de pagament
Fitxer definitiu de transferència bancària	5 dies laborables abans de fi de mes
Assegurances socials mensuals presentades	Dins dels terminis legals; còpia al TecnoCampus un cop tramitades

6.1.2 Terminis de gestió contractual i d'afiliació

Servei	Termini màxim
Alta telemàtica de treballador	Mínim 2 dies hàbils abans de la data d'inici des de la recepció completa i validada de la informació anterior
Contracte de treball disponible	Mínim 24 hores abans de la data d'inici des de la recepció completa i validada de la informació anterior.
Elaboració de quitances	Màxim 48 hores des de la petició
Preavis de venciment de contracte	1 mes abans de la data de finalització
Baixa o modificació telemàtica	Màxim 2 dies hàbils des de la data de la baixa/modificació
Transformació o pròrroga telemàtica	Màxim 2 dies hàbils des de la data

6.1.3. Terminis de gestió d'incapacitats temporals i accidents

Servei	Termini màxim
IT per malaltia comuna (baixa, confirmació i alta)	Màxim 3 dies naturals des de la data
Accident laboral amb baixa mèdica (ITCP)	Màxim 3 dies hàbils des de l'accident
Accident laboral sense baixa mèdica (ITCP)	Màxim 2 dies hàbils del mes següent
Accident laboral urgent	Mateix dia

6.1.4 Temps de resposta davant peticions del TecnoCampus

Les peticions del TecnoCampus que no tinguin establert un termini específic en els apartats anteriors ni derivin d'una incidència del servei o de la plataforma es classificaran segons els nivells de prioritat següents:

Prioritat	Criteris	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Alta	Error en nòmina definitiva, accidents laborals, altes urgents, requeriments d'inspecció de treball o d'organismes oficials	4 hores	8 hores hàbils

Mitjana	Modificacions contractuals, gestió d'IT, consultes amb impacte en cotització o en la nòmina del mes en curs	24 hores	48 hores hàbils
Baixa	Consultes informatives, sol·licituds d'estadístiques, informes no urgents	48 hores	5 dies hàbils

S'entén per **temps de resposta** el període comprès entre la recepció de la petició i la primera resposta efectiva de l'empresa adjudicatària, en la qual haurà de confirmar-ne la recepció i indicar, si no pot resoldre-la immediatament, el termini estimat de resolució.

S'entén per **temps de resolució** el període comprès entre la recepció de la petició i la seva completa atenció, incloent-hi el lliurament del resultat, document o acció sol·licitada, en condicions que permetin al TecnoCampus donar-la per tancada. En cas de discrepància sobre el nivell de prioritat d'una petició, prevaldrà el criteri del TecnoCampus, sens perjudici que l'adjudicatari pugui motivar per escrit la seva discrepància.

6.2 Gestió d'incidències

S'entén per incidència qualsevol esdeveniment que alteri o pugui alterar la prestació ordinària del servei, provoqui retards en el lliurament de documentació o afecti la disponibilitat, la seguretat o el funcionament de la plataforma.

També tindran aquesta consideració els errors produïts en les tasques de gestió laboral, encara que la plataforma continuï disponible.

6.2.1. Incidència lleu

Són incidències lleus les que afecten mínimament el servei, no impedeixen l'execució de les funcionalitats essencials i no tenen impacte significatiu en la gestió laboral ni en les persones usuàries.

- Retards puntuals en la resposta del servei d'atenció.
- Errors o desajustos en la interfície d'usuari que no impedeixen la utilització del portal, com errors tipogràfics o problemes de visualització menors.
- Funcionalitats secundàries que no estiguin disponibles temporalment però que no afecten els processos de gestió laboral o l'accés dels treballadors al portal.
- Manca d'actualització puntual en dades no crítiques (com ara documentació informativa o actualitzacions de guies d'ús).
- Qualsevol altra incidència de naturalesa anàloga i impacte mínim.

6.2.2. Incidència greu

Són incidències greus les que tenen un impacte directe i rellevant en el servei o dificulten l'execució de funcions essencials, sense arribar a interrompre completament el servei ni generar un risc crític.

- Errors en el càlcul de nòmina, liquidacions i acomiadaments: Inclou qualsevol error en el càlcul de sous, deduccions, o retencions.
- Dificultat per accedir a funcionalitats essencials del portal per part dels treballadors, com ara les sol·licituds de vacances, permisos o consulta de nòmines.
- Caiguda intermitent del sistema o ralentització significativa que afecta la usabilitat.
- Errors de configuració dels accessos que no hagin comportat un accés no autoritzat ni una vulneració de dades.

- Fallada en l'exportació comptable
- Retards continuats en la resolució d'incidències que afecten l'operativa diària dels usuaris o de Fundació TecnoCampus.
- Anomalies importants que permetin continuar parcialment l'activitat.
- Qualsevol altre incident que tingui un impacte directe o notable en el servei, afectant la funcionalitat però sense aturar totalment el sistema o el servei de gestió.
- Reiteració d'incidències lleus.

6.2.3. Incidència molt greu

Són incidències molt greus les que interrompen completament el servei, afecten de manera crítica la gestió laboral o comprometen la confidencialitat, integritat o disponibilitat de les dades.

- Caiguda completa de la plataforma o impossibilitat d'accedir a funcionalitats essencials.
- Accés no autoritzat, pèrdua, alteració, divulgació o possible vulneració de dades personals.
- Errors massius o recurrents en nòmines, liquidacions o quitances.
- Errors en la liquidació o presentació de les quotes a la Seguretat Social que generin o puguin generar recàrrecs, sancions o perjudicis econòmics.
- Retards en la nòmina definitiva o en el fitxer de pagament que posin en risc el pagament puntual de les retribucions.
- Incompliment dels terminis d'alta dels treballadors a la Seguretat Social.
- Errors que afectin el pagament de salaris, la cotització, els drets dels treballadors o el compliment d'obligacions legals.
- Manca de comunicació d'una novetat normativa que tingui un impacte directe i rellevant en les obligacions del TecnoCampus.
- Qualsevol error o omisió que generi una responsabilitat administrativa, laboral o econòmica per al TecnoCampus.
- Reiteració d'incidències greus.
- Qualsevol altre incident que interrompi completament el servei o tinguin un impacte crític en les dades o la seguretat de la informació dels usuaris.

6.3 Terminis de resposta i resolució de les incidències

Tipologia	Temps de resposta	Temps de resolució
Lleu	8 hores hàbils	72 hores
Greu	8 hores	En el mateix dia laborable
Molt greu	4 hores	8 hores

S'entén per:

- **Temps de resposta:** període comprès entre la comunicació o detecció de la incidència i l'inici efectiu de les actuacions per resoldre-la.
- **Temps de resolució:** període comprès entre la comunicació o detecció de la incidència i la restauració completa del servei o la correcció definitiva de l'error.

Quan la resolució definitiva no sigui tècnicament possible dins del termini establert per causes justificades, l'empresa adjudicatària haurà d'implantar, dins d'aquest mateix termini, una solució provisional que permeti restablir el servei o evitar-ne els efectes perjudicials. Simultàniament, haurà de comunicar al TecnoCampus la causa de la incidència, les actuacions efectuades i el termini previst per a la resolució definitiva.

Les incidències molt greus s'hauran de comunicar al TecnoCampus immediatament i, com a màxim, en el termini d'una hora des que l'empresa adjudicatària en tingui coneixement.

6.4. Pla correctiu

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla correctiu quan:

- Es produeixi una incidència molt greu.
- Es detecti una incidència massiva.
- Una mateixa incidència es repeteixi durant més de dos períodes de nòmina.
- El TecnoCampus ho requereixi motivadament per la reiteració o l'impacte de les incidències detectades.

En cas d'incidència molt greu, l'empresa haurà de presentar una primera proposta d'actuació en un termini màxim de 24 hores. El pla correctiu complet s'haurà de lliurar en un termini màxim de 5 dies hàbils i haurà d'incloure:

- Descripció de la incidència.
- Anàlisi de causa arrel.
- Persones o processos afectats.
- Mesures immediates de correcció.
- Mesures preventives.
- Responsable assignat.
- Calendari d'execució.
- Data de revisió.
- Evidència de tancament.

La manca de presentació del pla correctiu, el seu incompliment o la reiteració de la incidència podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes al PCAP.

7. DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La Fundació TecnoCampus designarà un responsable del contracte entre el seu personal tècnic, al qual correspondran bàsicament, entre d'altres, les funcions següents:

- Seguiment i supervisió de les prestacions objecte del contracte.
- Determinar si la prestació realitzada per l'empresa adjudicatària s'ajusta a les prescripcions establertes.
- Donar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació contractada.
- Conformar la facturació derivada de l'execució del contracte.
- Proposar i informar les eventuais modificacions o pròrrogues del contracte.

7.1 Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa que resulti adjudicatària de la present contractació de serveis haurà de complir les següents obligacions durant l'exercici del contracte:

- Disposar dels recursos humans per a l'execució de l'objecte de contracte, assignant una persona responsable com enllaç directe entre el TecnoCampus i l'empresa adjudicatària, qui es compromet a aportar personal professional amb l'experiència i formació adequades per portar a terme les tasques assignades.
- Disposar, durant l'execució del contracte, d'un portal web en dos àmbits: per una banda, el portal web de la persona treballadora, dins l'àmbit de la plantilla, en el qual, a través de les credencials personals de cada treballador o treballadora, aquest pugui procedir a descarregar els seus documents laborals i altres, i, per altra, el portal web de comunicació, dins l'àmbit de l'àrea de Gestió de Persones, que ha de funcionar com a eina de comunicació, per poder portar a terme algunes de les gestions laborals. També ha de funcionar com a repositori de la documentació laboral de la Fundació TecnoCampus que es va generant.
- Complir amb la resta d'obligacions establertes al present plec tècnic.
- L'adjudicatària haurà de lliurar mensualment un quadre de comandament del servei que inclogui, com a mínim, compliment dels SLA, incidències obertes i tancades, errors de nòmina, quitances tramitades, venciments contractuals, situació documental, diferències comptables, estat de les integracions i accions correctores.
- Haurà d'incorporar un quadre de comandament general que permeti al TecnoCampus consultar informació agregada i actualitzada vinculada a la gestió laboral i de persones.
- Aquest dashboard podrà incloure, entre d'altres, informació relativa a nòmina, plantilla, altes i baixes, contractes vigents, contractes pendents de venciment, distribució per gènere, registre retributiu, absentisme, vacances, incidències, fitxatges, costos laborals, centres de cost i evolució mensual de les principals magnituds.
- Es valorarà especialment que el dashboard sigui configurable, exportable, amb filtres per període, col·lectiu, centre de cost, tipus de contracte o gènere, i que permeti obtenir informació útil per al seguiment del servei, la presa de decisions i el compliment d'obligacions internes o normatives.

7.2. Responsable del contracte

L'adjudicatari designarà un responsable del contracte amb una titulació universitària mínima, preferentment en Relacions Laborals o Dret, que durà a terme les funcions següents:

Actuar com a interlocutor directe amb el TecnoCampus per atendre les peticions de servei.

Servir d'enllaç amb l'equip intern de l'empresa adjudicatària per a la resolució de les funcions descrites en el plec tècnic.

El licitador presentarà una persona tècnica que acrediti una competència professional mínima com a tècnic assessor, amb una experiència d'almenys 5 anys.

En cas d'absència o impossibilitat de prestar el servei, aquesta persona tècnica assessora haurà de ser substituïda per un altre professional amb les mateixes qualificacions, amb el temps suficient per garantir la continuïtat del servei. En cap cas, una eventual absència d'aquest tècnic eximirà l'adjudicatari del compliment efectiu i puntual de les tasques programades, essent de la seva exclusiva responsabilitat gestionar una substitució ràpida i adequada.

En cas d'emergència, la Fundació TecnoCampus podrà requerir la presència física del responsable del contracte o del seu substitut.

El TecnoCampus podrà sol·licitar la substitució del responsable del contracte si considera que la seva permanència és perjudicial per als seus interessos o la marxa del contracte ho justifica. L'empresa adjudicatària disposarà de quinze dies naturals per efectuar el canvi.

7.3. Equip mínim adscrit al contracte

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure, com a mínim, els perfils professionals següents.

Es valorarà que l'empresa licitadora disposi d'un equip intern especialitzat en nòmina, administració de personal, Seguretat Social, IRPF i assessorament laboral, sense dependència estructural d'un tercer no identificat per a l'execució ordinària del servei.

L'equip assignat haurà de garantir continuïtat, coneixement del compte TecnoCampus, capacitat de resposta, backup operatiu i revisió de qualitat de la nòmina.

Es valorarà especialment que l'empresa licitadora identifiqui els perfils professionals adscrits al contracte, la seva experiència, funcions, dedicació, sistema de substitució i mecanismes interns de supervisió.

7.3.1. Responsable del contracte / account manager

- Experiència mínima de 5 anys en serveis similars.
- Interlocució directa amb el TecnoCampus.
- Seguiment de SLA i qualitat del servei.
- Coordinació de l'equip adscrit al contracte

Aquest perfil coincideix amb el responsable del contracte definit a l'apartat 7.2, al qual s'aplicarà també el requisit de titulació universitària allà establert.

7.3.2. Consultor/a sènior laboral

- Titulació en Dret, Relacions Laborals o equivalent.
- Experiència mínima de 5 anys.
- Capacitat d'emetre criteris jurídics-laborals per escrit.
- Coneixement acreditat en contractació, Seguretat Social, IRPF i normativa laboral aplicable.

7.3.3. Especialista de nòmina

- Experiència mínima de 5 anys en nòmina.
- Experiència en plantilles superiors a 300 persones.
- Coneixement de Seguretat Social, IRPF, Sistema RED, SILTRA i CRA, i de la normativa de Seguretat Social i IRPF aplicable.
- Capacitat de validació i control de qualitat del procés de nòmina.

7.3.4. Persona de backup de nòmina

- Coneixement complet del compte TecnoCampus.
- Activació en vacances, baixes, pics de feina o incidències.
- Capacitat per garantir la continuïtat del servei de nòmina sense afectació per absències de la persona titular.

7.3.5. Consultor/a funcional de plataforma

- Responsable de parametrització, configuració de workflows, portal de la persona treballadora, portal de responsables i mòdul de control horari.
- Suport en proves funcionals i evolució del sistema.

7.3.6. Especialista tècnic/a SaaS

- Responsable de seguretat, gestió d'accessos, integracions, SSO, auditoria del sistema, exportacions i suport tècnic.
- Coordinació amb els equips tècnics del TecnoCampus quan sigui necessari.

7.3.7. Responsable de suport

- Gestió del sistema de tiquets.
- Control de temps de resposta i resolució d'incidències, d'acord amb els SLA establerts en aquest plec.
- Elaboració de l'informe mensual d'incidències i del quadre de comandament i seguiment de compliment dels SLA.

No s'acceptaran models basats en una única persona gestora sense backup operatiu acreditat.

8. MEMÒRIA TÈCNICA DE L'OFERTA

8.1. Contingut de la memòria

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica amb una extensió màxima de 20 pàgines, incloent-hi la portada i l'índex. Pel que fa al vídeo, la durada màxima serà de 15 minuts. Qualsevol contingut que superi aquest límit (a partir de la pàgina 21) no serà objecte de valoració per part de l'òrgan de contractació.

La memòria tècnica haurà de descriure de manera concreta i suficient la forma en què el licitador donarà compliment als requeriments tècnics establerts en aquest Plec. Les simples declaracions genèriques de compliment o la mera remissió a catàlegs comercials no es consideraran suficients quan no permetin verificar el compliment dels requeriments exigits.

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria de l'oferta que com a mínim contingui els següents elements:

1. Presentació de l'empresa: Presentació de l'empresa licitadora, amb indicació dels recursos tècnics i humans de què disposa i de la seva experiència en treballs iguals o similars als demanats, especialment es valorarà experiència en clients semblants amb molta estacionalitat i/o clients de l'entorn universitari o educatiu.

2. Organització del servei, equip adscrit i control de qualitat del servei: Descripció de l'organització del servei proposada, incloent-hi els perfils professionals, els mecanismes de coordinació interna, el sistema de substitucions, la identificació de l'interlocutor principal i els mecanismes de seguiment i comunicació amb el TecnoCampus.

Pel que fa al sistema d'indicadors i control de qualitat: descripció del quadre de comandament mensual i del dashboard general de gestió laboral; els controls mensuals de qualitat de la nòmina; el sistema de seguiment de tiquets, incidències i compliment dels SLA; els indicadors, filtres, opcions d'exportació i periodicitat d'actualització; i el perfil responsable del seguiment i el procediment d'escalada davant de desviacions.

3. Descripció i especificacions de l'eina de gestió, plataforma integrada i funcionalitats principals: Caldrà donar totes les especificacions tècniques de l'eina de gestió d'acord amb el punt 4.3 d'aquest PPT.

Demostració de la plataforma i usabilitat funcional: Vídeo demostratiu de la plataforma

Als efectes de la valoració de la usabilitat i funcionalitat de la plataforma ofertada, les empreses licitadores hauran d'incloure en el sobre B un **vídeo demostratiu** que compleixi els requisits següents:

a) Contingut mínim obligatori: El vídeo haurà de mostrar, de forma clara i navegable, les funcionalitats següents:

- Portal de la persona treballadora: consulta i descàrrega de nòmines, sol·licitud de vacances i permisos, signatura digital de documents.
- Gestió d'incidències i peticions per part de la persona treballadora.
- Panell d'administració: gestió d'altres i baixes, estructura organitzativa i generació d'informes.

b) Requisits tècnics:

- Durada màxima: **15 minuts**.
- Format: MP4, resolució mínima 1080p.
- L'àudio és opcional; si s'inclou, haurà d'estar en català o castellà.
- El vídeo haurà de mostrar la navegació real de la plataforma, sense edicions que ocultin funcionalitats o simulin capacitats no existents.

d) Autenticitat: Mitjançant la presentació del vídeo, l'empresa licitadora declara que les funcionalitats mostrades estan disponibles en la versió de la plataforma que s'ofereix en aquesta licitació i que no han estat simulades ni modificades artificialment. La constatació posterior de discrepàncies entre el vídeo i la plataforma real podrà ser causa de resolució del contracte per incompliment d'obligació essencial.

4. Pla d'implantació: Descripció detallada del pla d'implantació de la solució, incloent-hi la metodologia de treball, la planificació temporal de les diferents fases, el calendari d'execució, les fites intermèdies, els recursos tècnics i humans assignats, els responsables de cada fase, les proves previstes, els paral·lels de nòmina, els criteris de validació i les condicions prèvies a la posada en producció.

5. Integracions, automatització i IA responsable

El licitador presentarà un pla verificable que inclogui, com a mínim:

- Arquitectura, fluxos de dades i metodologia de migració, amb mapatge, depuració, proves, conciliació i criteris d'acceptació.
- Pla d'integracions amb SAGE i els sistemes corporatius, amb dades, mecanismes, seguretat, responsables, calendari, monitoratge, contingència i cost inclòs.
- Matriu d'automatització i inventari de funcionalitats d'IA, indicant validacions humanes, excepcions manuals, proveïdors, dades tractades, riscos, traçabilitat i alternativa sense IA.

- Calendari, fites, recursos, proves, paral·lels de nòmina, criteris de posada en producció i demostració dels processos crítics.

6. Suport, ticketing, SLA i seguiment del servei

La memòria haurà de descriure el model de suport funcional i tècnic proposat per l'empresa licitadora, així com els mecanismes previstos per gestionar consultes, incidències, seguiment dels SLA i reporting periòdic del servei, d'acord amb els requeriments establerts als punts 5.8, 6 i 7.1 del PPT.

En particular, es valorarà que la proposta concreti:

- El model de centre de suport, canals d'atenció, horari de disponibilitat, interlocució i sistema d'escalada.
- El sistema de gestió de consultes i incidències mitjançant ticketing, tant en la relació TecnoCampus-proveïdor com en la relació persona treballadora-Gestió de Persones.
- La traçabilitat del sistema: registre, categorització, assignació, priorització, seguiment, documentació i historial de les consultes o incidències.
- La vinculació del model de suport amb els SLA establerts al PPT i els mecanismes de control del seu compliment.
- Els informes o quadres de comandament previstos per al seguiment periòdic del servei.
- El procediment de detecció, escalada i correcció de desviacions o incidències recurrents.

ANNEX: Requeriment d'integració amb els sistemes corporatius

La solució ofertada haurà d'incorporar totes les funcionalitats necessàries per garantir la integració amb els sistemes d'informació corporatius de TecnoCampus mitjançant interfícies d'integració (API REST o tecnologia equivalent).

Aquestes integracions permetran l'intercanvi automàtic d'informació entre el sistema de Recursos Humans i la resta d'aplicacions corporatives, assegurant la disponibilitat de la informació necessària per als processos administratius, acadèmics i econòmics.

L'adjudicatari serà responsable del desenvolupament, configuració, documentació, proves i posada en funcionament de totes les integracions requerides.

Les interfícies hauran de complir, com a mínim, els requisits següents:

- estar documentades mitjançant especificació OpenAPI (Swagger) o equivalent;
- retornar la informació en format JSON;
- permetre l'autenticació segura (OAuth2, JWT o mecanisme equivalent);
- garantir temps de resposta adequats que no degradin el rendiment del sistema;
- garantir la compatibilitat amb futures evolucions de la plataforma.

Integracions obligatòries

L'adjudicatari haurà de proporcionar, com a mínim, les interfícies necessàries per obtenir la informació següent:

Treballadors

Consulta de les dades personals dels treballadors, incloent com a mínim:

- identificadors
- dades personals
- dades de contacte
- correu corporatiu
- correu personal
- col·lectius
- situació laboral vigent
- identificadors corporatius

La consulta haurà de permetre recuperar únicament la situació vigent del treballador.

Contractes

Consulta de la informació contractual, incloent com a mínim:

- tipus de contracte
- grup professional
- categoria
- nivell formatiu
- dates d'alta i baixa
- empresa
- curs acadèmic

- crèdits contractats
- col·lectius
- categoria salarial

El sistema haurà d'aplicar les regles de negoci definides per al càlcul del curs acadèmic i dels crèdits contractats.

ECTS contractats

Consulta agregada dels crèdits ECTS contractats per docent i curs acadèmic.

El càlcul haurà d'obtenir-se automàticament a partir de les diferents relacions contractuals vigents.

Rendiments del treball

Consulta de la classificació fiscal dels rendiments del treball necessària per determinar el procediment de pagament.

La informació haurà d'incloure, com a mínim:

- exercici
- identificació del treballador
- clau IRPF
- forma de pagament

Dades bancàries

Consulta de les dades bancàries necessàries per efectuar transferències no vinculades a nòmina.

Distribució analítica

Consulta de la distribució analítica de costos, incloent:

- projecte
- departament
- secció
- percentatge
- període de vigència
- col·lectius

Analítica per conceptes

Consulta de la distribució analítica per conceptes retributius.

Dades personals completes

Consulta de totes les dades personals, administratives i laborals necessàries per a la integració amb sistemes externs.

Períodes laborals

Consulta dels diferents períodes laborals i les seves dates de vigència.

Mailing de treballadors

Consulta de les dades necessàries per generar les llistes corporatives de distribució.

Baixes mèdiques

Consulta de les situacions d'incapacitat temporal, incloent:

- data d'inici
- data de finalització
- tipologia de baixa

Regles funcionals

La solució haurà d'incorporar totes les regles de negoci necessàries per obtenir correctament la informació requerida, incloent, entre d'altres:

- càlcul dels ECTS contractats;
- determinació automàtica del curs acadèmic;
- identificació de l'última situació vigent;
- identificació de l'última relació contractual;
- tractament de valors nuls;
- càlcul dels percentatges de distribució analítica.

Aquestes regles hauran de formar part de la configuració estàndard del sistema i no requerir desenvolupaments addicionals per part de TecnoCampus.

Requisits tècnics

L'adjudicatari haurà de garantir que:

- totes les APIs siguin versionables;
- existeixi documentació funcional i tècnica completa;
- les interfícies permetin consultes incrementals quan sigui aplicable;
- els serveis disposin de mecanismes de registre d'errors i traçabilitat;
- les integracions compleixin els requisits de seguretat de l'ENS i del RGPD;
- els serveis siguin compatibles amb l'arquitectura d'integració corporativa de TecnoCampus.

Lliurables obligatoris

Abans de la posada en producció, l'adjudicatari haurà de lliurar com a mínim:

- documentació funcional de totes les integracions;
- especificació OpenAPI (Swagger) de totes les APIs;
- diccionari de dades complet;
- definició de tots els camps retornats;
- descripció de les regles de negoci aplicades;
- exemples de peticions i respostes;
- documentació dels mecanismes d'autenticació;
- pla de proves d'integració;
- resultats de les proves;
- manual d'operació i manteniment.

En cas que la solució utilitzi vistes SQL, procediments emmagatzemats o altres mecanismes d'accés a dades, l'adjudicatari haurà de facilitar-ne la definició tècnica, suficient per permetre el manteniment, l'anàlisi i l'evolució futura de les integracions.

-