Plec de prescripcions tècniques

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques en les que s'ha de regir la prestació del *servei integral de gestoria laboral i assessorament en matèria laboral, de Seguretat Social i fiscal derivada de les retribucions del personal del CSUC i altres rendiments del treball, així com la realització de totes aquelles actuacions necessàries per garantir el correcte compliment de les obligacions legals i administratives associades*.

1. Requisits del servei

Sense ànim exhaustiu, la prestació del servei comprendrà, com a mínim, les actuacions següents:

1.1 Assessorament laboral

- Assessorament integral en matèria de relacions laborals, Seguretat Social, relacions amb l'Agència Tributària i normativa laboral aplicable al sector públic.
- Resolució de consultes formulades pel CSUC.
- Assistència a reunions presencials o telemàtiques quan sigui requerida.
- Assessorament en la interpretació de modificacions normatives i dels seus efectes sobre la gestió del personal.

1.2 Gestió de les relacions laborals

- Tramitació davant la Tresoreria General de la Seguretat Social de totes les actuacions derivades de la relació laboral (altes, baixes, variacions de dades, afiliacions, comunicacions, etc.).
- Elaboració dels contractes de treball i de les seves modificacions, així com la seva comunicació als organismes competents.
- Tramitació dels certificats d'empresa, comunicacions d'incapacitat temporal, maternitat, paternitat i qualsevol altra incidència relacionada amb la Seguretat Social.
- Gestió de les bonificacions i reduccions de quotes que siguin aplicables.

1.3 Elaboració mensual de nòmines

L'empresa adjudicatària elaborarà mensualment les nòmines del personal del CSUC (fins a un màxim de 110 persones) i els justificants corresponents a les beques o ajuts a l'estudi (fins a un màxim de 10), incorporant totes les incidències que corresponguin, entre d'altres:

- incapacitats temporals;
- permisos;
- complements;

- hores extraordinàries;
- dietes i despeses
- regularitzacions;
- endarreriments;
- embargaments;
- qualsevol altra incidència retributiva.

L'adjudicatària haurà de garantir el compliment del calendari mensual de confecció de nòmines establert pel CSUC, de manera que els pagaments puguin efectuar-se en la data fixada.

1.4 Informació i documentació mensual

Mensualment s'haurà de lliurar, com a mínim:

- nòmines en format PDF;
- resum mensual de nòmines
- resum acumulat anual;
- fitxers de transferències bancàries (relació transferències + arxiu XML)
- fitxers necessaris per a la càrrega a les aplicacions del CSUC;
- qualsevol altra informació que sigui necessària per a la correcta gestió del servei.
- TC1 i TC2 mensual
- Relació IT al tancament de mes

1.5 Elaboració dels assentaments comptables de nòmina

L'empresa adjudicatària elaborarà mensualment i com a màxim durant els 5 primers dies de cada mes els assentaments comptables corresponents (nòmines i convenis cooperació educativa) i a la Seguretat Social.

Aquests assentaments:

- s'elaboraran seguint el model comptable facilitat pel CSUC;
- incorporaran les estructures comptables, centres de cost, projectes o qualsevol altra informació indicada pel CSUC;
- s'adaptaran a les instruccions específiques que es puguin facilitar cada mes;
- es lliuraran dins dels terminis establerts pel calendari de tancament comptable del CSUC.

1.6 Gestió fiscal

L'empresa adjudicatària assumirà totes les actuacions necessàries per al correcte compliment de les obligacions tributàries derivades de les retribucions satisfetes pel CSUC.

Aquest servei inclourà, entre d'altres:

- confecció dels models tributaris corresponents;
- revisió prèvia de la informació fiscal;
- presentació telemàtica davant l'Agència Tributària;
- obtenció i lliurament dels justificants de presentació;
- confecció dels certificats anuals de retencions;
- suport davant possibles requeriments de les administracions tributàries.

1.7 Revisió de factures de professionals externs i altre personal subjecte a retenció a compte de l'IRPF

L'empresa adjudicatària revisarà les factures emeses pels professionals externs o membres de tribunals o conferenciants que prestin serveis al CSUC i que estiguin subjectes a retencions fiscals.

La revisió inclourà, com a mínim:

- verificació de la correcta aplicació de la retenció d'IRPF i tipus en funció de la residència fiscal;
- determinació de la correcta imputació del rendiment o bé com a rendiment del treball o com a activitat professional.
- comprovació del tractament fiscal de l'IVA;
- revisió de les dades fiscals obligatòries;
- Elaboració i presentació dels models tributaris corresponents (111, 216, 190 i 296 i qualsevol altre que correspongui);
- comunicació al CSUC de qualsevol incidència detectada abans de la seva comptabilització.

1.8 Assessorament tècnic fiscal

Per últim es requereix disposar d'assessorament tècnic especialitzat davant de canvis normatius i noves situacions que requereixin de suport professional.

2. Governança

L'empresa adjudicatària designarà una persona interlocutora responsable del contracte, que actuarà com a punt de contacte habitual amb el CSUC i coordinarà totes les actuacions derivades de la prestació del servei.

Així mateix, haurà de garantir la continuïtat del servei durant els períodes de vacances, absències o substitucions del personal assignat.

3. Qualitat del servei

Per a l'execució del contracte es fixen els següents indicadors de qualitat (KPI):

KPI	Què es controla	Nivell de servei proposat	Com es calcula	Evidències mínimes
KPI 1 Revisió fiscal	Correcció del tipus i la base de retenció, la residència fiscal, la naturalesa del rendiment i l'IVA de les factures o pagaments revisats.	Com a mínim, el 99% dels expedients han de ser correctes en la primera revisió. Cap error de retenció no detectat pot arribar a comptabilització o pagament.	Expedients correctes ÷ expedients revisats × 100. Es compta com a error qualsevol canvi posterior imputable a la revisió.	Registre mensual de factures i perceptors revisats, amb tipus aplicat, residència, qualificació i resultat. Relació dels errors detectats i data de correcció.
KPI 2 Models tributaris	Correcció, quadratura i presentació dins de termini dels models tributaris.	El 100% dels models han de ser correctes i presentar-se dins del termini. Cap model rectificatiu, recàrrec o sanció per causa imputable a l'adjudicatària.	Models correctes i presentats dins de termini ÷ models a presentar × 100.	Calendari fiscal. Full de quadratura amb nòmina i comptabilitat. Esborrany validat i justificant de presentació.
KPI 3 Exactitud de nòmina	Correcció dels imports, conceptes, cotitzacions, retencions i líquid a percebre de totes les nòmines.	Com a mínim, el 99,5% de les nòmines han de ser correctes en la primera versió. Cap error no corregit abans del pagament.	Nòmines sense error ÷ nòmines elaborades × 100.	Nòmina preliminar i definitiva. Llistat automàtic de diferències respecte del mes anterior. Registre de nòmines corregides i causa.
KPI 4 Casos complexos	Correcció de nòmines amb regularitzacions, incorporacions o baixes específiques, IT, endarreriments, embargaments o diverses incidències simultànies.	Com a mínim, el 98% dels casos complexos han de ser correctes en la primera versió. El 100% han de tenir una segona revisió.	Casos complexos correctes ÷ casos complexos del mes × 100. Es verifica separadament que tots tinguin segon revisor.	Fitxa de càlcul del cas. Documents d'entrada. Resultat incorporat a la nòmina. Identificació de qui calcula i qui revisa.
KPI 5 Incidències de nòmina	Incorporació completa, sense omissions ni duplicacions, de totes les incidències comunicades dins del termini de tall.	El 100% de les incidències rebudes dins del termini s'han d'incorporar correctament.	Incidències incorporades correctament ÷ incidències rebudes dins del termini × 100.	Registre únic d'incidències amb data, persona, concepte, import o període, estat i resultat. Quadratura del registre amb la nòmina definitiva.
KPI 6 Claredat dels càlculs	Comprensibilitat de les regularitzacions i dels casos complexos per part del CSUC.	El 100% dels casos complexos han d'incloure una explicació. Com a mínim, el 90% s'han d'acceptar sense demanar un aclariment material.	Casos amb nota explicativa ÷ casos complexos × 100. Notes acceptades sense aclariment material ÷ notes lliurades × 100.	Nota breu amb: motiu, període, càlcul, import anterior i nou, efecte en brut, net, cotització i IRPF. Registre de peticions d'aclariment.
KPI 7 Terminis i lliurables	Compliment del calendari de nòmina, fitxers bancaris, documentació mensual, assentaments i altres fites acordades.	El 100% de les fites s'han de lliurar dins del termini. Cap retard no pot afectar el pagament, el tancament comptable o una obligació legal.	Fites lliurades dins del termini ÷ fites previstes al calendari × 100.	Calendari mensual acordat. Registre de lliuraments amb data i hora. Còpia o versió dels fitxers lliurats.

KPI	Què es controla	Nivell de servei proposat	Com es calcula	Evidències mínimes
KPI 8 Consultes i correccions	Rapidesa i qualitat de resposta a consultes, incidències i errors detectats.	Primera resposta: màxim 1 dia laborable. Cas urgent: el mateix dia laborable. Resolució o pla de treball: màxim 2 dies laborables. Error crític: corregit abans del pagament o presentació.	Consultes ateses dins del termini ÷ consultes rebudes × 100. Incidències corregides dins del termini ÷ incidències detectades × 100.	Registre de consultes i incidències amb data d'entrada, responsable, primera resposta, solució, data de tancament i pauses justificades.

Derivat d'aquests indicadors de qualitat, el règim de penalitats previst al PCAP de l'SDA queda configurat de la forma següent:

KPI	Falta lleu · 1% preu del contracte	Falta greu · 3% preu del contracte	Falta molt greu · 6% / 10% preu del contracte	Evidència per acreditar-la
KPI 1 Revisió fiscal	Resultat mensual entre el 90% i menys del 99%, sense que cap error arribi a comptabilització o pagament.	Resultat inferior al 90%, o error no detectat que arriba a comptabilització però es corregeix abans del pagament o declaració.	6%: retenció, residència, qualificació o IVA incorrectes que arriben al pagament o declaració. 10%: recàrrec, sanció o perjudici molt greu.	Registre de factures/perceptors, criteri aplicat, error, dates de detecció, comptabilització, pagament i correcció.
KPI 2 Models tributaris	Incompliment d'una fita interna, corregit passat el mateix dia i sense afectar el termini legal.	Model rectificatiu o complementari per causa imputable, sense recàrrec ni sanció; o retard intern que posa en risc el termini.	6%: model incorrecte o fora de termini que exigeix actuació davant l'AEAT. 10%: recàrrec, interessos, sanció o perjudici molt greu.	Calendari fiscal, full de quadratura, versions del model, validació i justificants de presentació/rectificació.
KPI 3 Exactitud de nòmina	Resultat inferior al 99,5% però igual o superior al 90%, amb tots els errors corregits abans del pagament.	Resultat inferior al 90%, o un error que arriba al pagament i es regularitza immediatament sense perjudici greu.	6%: errors que afecten diverses persones, drets, cotització o retenció. 10%: afectació generalitzada o perjudici molt greu.	Nòmines preliminar/definitiva, diferències, rebuts afectats, data de pagament, regularització i causa.
KPI 4 Casos complexos	Manca de segon revisor en un cas que finalment és correcte.	Exactitud inferior al 98%, o error en regularització, alta/baixa, IT o altre cas complex corregit abans del pagament.	6%: error que arriba al pagament o genera una incidència amb TGSS/INSS. 10%: afectació de drets o perjudici molt greu.	Fitxa de càlcul, documents d'entrada, resultat, identificació dels revisors i comunicacions amb organismes.
KPI 5 Incidències de nòmina	Dues o tres omissions o duplicacions puntuals, detectades i corregides abans del pagament.	Omissió o duplicació que arriba al pagament, o reiteració de l'error en dos tancaments.	6%: fallada sistèmica o diverses persones afectades. 10%: afectació generalitzada o perjudici molt greu.	Registre únic d'incidències, quadratura amb la nòmina, persones afectades, imports i dates de correcció.
KPI 6 Claredat dels càlculs	Més d'un cas sense nota explicativa, o menys del 90% de notes acceptades sense aclariment material.	Incompliment durant dos mesos consecutius, o explicacions insuficients que obliguen a repetir la validació o provoquen una decisió errònia.	6%: només quan la manca de traçabilitat produeixi un perjudici econòmic o legal greu. 10%: perjudici molt greu o manca deliberada de veracitat.	Notes explicatives, comparatives, peticions d'aclariment, versions corregides i impacte acreditat.
KPI 7 Terminis i lliurables	Retard màxim de 2 dies laborable en una fita, sense impacte en pagament, tancament o obligació legal.	Retard superior a dos dies, lliurable incomplet, o afectació del tancament que es pot corregir sense conseqüència externa.	6%: retard que afecta pagament, presentació legal o continuïtat del servei. 10%: perjudici molt greu o reiteració.	Calendari aprovat, registre de lliuraments, versions dels fitxers i acreditació de l'impacte.

KPI	Falta lleu · 1% preu del contracte	Falta greu · 3% preu del contracte	Falta molt greu · 6% / 10% preu del contracte	Evidència per acreditar-la
KPI 8 Consultes i correccions	Incompliment en més d'una ocasió del termini d'una consulta ordinària o d'una correcció sense impacte.	Incompliment d'un cas urgent, menys del 90% de consultes dins del termini mensual, o demora en una correcció material.	6%: manca de resposta o contenció d'un error crític amb impacte. 10%: perjudici molt greu o reiteració crítica.	Registre de consultes/incidències, categoria, entrada, resposta, pauses, solució, tancament i impacte.

- Reiteració. La repetició del mateix tipus d'incompliment dins dels dotze mesos següents permet elevar-lo al nivell immediatament superior, atenent el perjudici i la reiteració. La reiteració es valora respecte de tota la contractació basada en l'SDA, tal com disposa el PCAP.
- No duplicitat. Un mateix fet no pot generar simultàniament diverses penalitats KPI. S'aplica la de major gravetat, llevat que existeixin fets autònoms, com l'error i la manca posterior de correcció.
- Llindar del 10%. Quan les penalitats fermes acumulades arribin al 10% del preu del contracte, el responsable del contracte podrà proposar potestativament la resolució, de manera motivada i no automàtica, o un pla de millora reforçat.
- Màxim acumulat. La suma de penalitats econòmiques no podrà superar el 50 % del preu del contracte. Aquest límit no exclou la indemnització de danys i perjudicis ni la resolució quan sigui procedent.
- Força major i causes del CSUC. No s'imposa penalitat quan l'incompliment derivi de força major o exclusivament de dades incorrectes o tardanes del CSUC, sempre que l'adjudicatària ho hagi advertit per escrit dins del termini de revisió.

Beatriz Alvarez Cherta
Responsable de Persones, Talent i Organització

Barcelona, 03/09/26