

## **CENTRE TECNOLÒGIC DE TELECOMUNICACIONS DE CATALUNYA - CTTC**

### **PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL SERVEI RELATIU A LA GESTIÓ INTEGRAL DE L'ASSESSORAMENT LABORAL, L'ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL I LA GESTIÓ DE NÒMINES DEL CTTC**

**NÚM. EXPEDIENT: CTTC-2026-44**

## 1. Context

La FUNDACIÓ CENTRE TECNOLÒGIC DE TELECOMUNICACIONS DE CATALUNYA (d'ara endavant CTTC o la Fundació) és una Fundació del sector públic de la Generalitat de Catalunya, subjecta a la legislació sobre fundacions de la Generalitat de Catalunya, amb personalitat jurídica pròpia i durada il·limitada. Figura inscrita al Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 1613. Impulsada des del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI) de la Generalitat de Catalunya, es va constituir el dia 28 de juny de 2001 i té per objecte contribuir a impulsar la promoció i el desenvolupament de la recerca d'alt nivell a les diferents branques de les tecnologies de les telecomunicacions i la geomàtica, potenciant grups de recerca d'excel·lència en ciència i enginyeria relacionades amb aquests àmbits; la producció, promoció i divulgació del coneixement i la formació de personal tècnic i científic en tecnologies de telecomunicacions i la geomàtica; l'establiment de col·laboracions científiques i acadèmiques amb les universitats i els grans centres de recerca nacionals i internacionals especialitzats en tecnologia de telecomunicacions i geomàtica; l'establiment de col·laboracions, en la forma que legalment escaigui, amb les administracions públiques i amb el sector privat en les matèries pròpies de la seva activitat; facilitar el contacte entre la investigació bàsica i aplicada, actuant, quan correspongui, com a centre de transferència de tecnologia; l'organització de trobades científiques nacionals i internacionals; contribuir, mitjançant el perfeccionament tecnològic i la innovació, a la millora de la competitivitat de les empreses; així com qualsevol altra finalitat relacionada.

## 2. Objecte del contracte

Aquest plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la contractació del "Servei relatiu a la gestió integral de l'assessorament laboral, l'administració de personal i la gestió de nòmines del Centre Tecnològic de Telecomunicacions de Catalunya (CTTC)", que inclou les prestacions següents:

- Administració integral de personal.
- Confecció mensual de nòmines.
- Gestió de la Seguretat Social.
- Gestió fiscal (IRPF).
- Assessorament jurídic laboral.
- Gestió de la contractació laboral.

- Suport davant dels organismes públics.
- Assessorament en matèria laboral.
- Suport a la justificació dels costos de personal dels projectes competitius.
- Suport en la futura implantació d'un sistema ERP de Recursos Humans.

Es tracta d'un contracte de serveis que es correspon amb les categories següents:

CPA: Codi núm. 70.22.14 Serveis de consultoria de gestió dels recursos humans

CPV: 79211110-0.- Serveis de gestió de nòmines

El servei es prestarà principalment sobre una plantilla orientativa d'entre 150 i 160 persones treballadores, sense que aquesta xifra constitueixi un volum garantit, atesa la naturalesa de les activitats del CTTC i la variabilitat derivada dels projectes de recerca.

### 3. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària prestarà un servei integral que inclourà, com a mínim, les prestacions següents:

#### 3.1 Administració de personal

- gestió integral dels expedients laborals;
- manteniment de les dades administratives del personal;
- control de les incidències laborals;
- suport documental;
- manteniment de l'històric laboral.

#### 3.2 Gestió de nòmina

- confecció mensual de nòmines;
- pagues extraordinàries;
- liquidacions;
- regularitzacions;
- càlcul de retencions fiscals;
- embargaments;
- endarreriments;
- complements salarials;
- incidències de nòmina.

#### 3.3 Contractació laboral

- elaboració dels contractes laborals;
- pròrrogues;

- modificacions;
- comunicacions als organismes competents;
- assessorament en la modalitat contractual més adequada.

### 3.4 Seguretat Social

- altes;
- baixes;
- variacions de dades;
- cotitzacions;
- Sistema RED;
- SILTRA;
- informes de cotització;
- gestió d'incapacitats temporals.

### 3.5 Fiscalitat

- càlcul de retencions IRPF;
- models tributaris relacionats amb les nòmines;
- certificats anuals;
- assessorament fiscal en matèria de retribucions.

### 3.6 Assessorament laboral

- consultes laborals ordinàries;
- interpretació normativa;
- assessorament en procediments disciplinaris;
- modificacions substancials;
- acomiadaments;
- conciliacions;
- inspeccions de treball;
- negociació col·lectiva.

### 3.7 Suport a projectes de recerca

L'adjudicatari prestarà suport al CTTC en la correcta imputació i justificació dels costos laborals associats als projectes de recerca, especialment quan sigui necessari aportar documentació davant organismes finançadors o auditors.

## 4. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA PRESTACIÓ

El servei es prestarà de manera continuada durant tota la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir:

- continuïtat del servei;
- disponibilitat permanent dels recursos necessaris;

- compliment dels terminis establerts;
- confidencialitat de la informació;
- qualitat tècnica de totes les actuacions.

La prestació es desenvoluparà principalment de manera telemàtica, sens perjudici de les reunions presencials que el CTTC pugui requerir.

L'empresa adjudicatària haurà de designar:

- una persona responsable del contracte;
- una persona substituïda.

Totes dues hauran de disposar de capacitat suficient per adoptar decisions operatives i coordinar les actuacions amb el CTTC.

## 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### 5.1 Responsable del contracte

Per part del CTTC, la responsable del contracte serà:

Pilar Ojeda

Cap de Recursos Humans

Sense perjudici de les competències de l'òrgan de contractació, correspondrà a la responsable del contracte:

- supervisar l'execució del contracte;
- validar els treballs efectuats;
- coordinar les actuacions amb l'empresa adjudicatària;
- resoldre incidències ordinàries;
- efectuar el seguiment del compliment dels nivells de servei.

### 5.2 Responsable del servei per part del contractista

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei, que actuarà com a interlocutor únic davant el CTTC.

Les seves funcions inclouran, com a mínim:

- coordinació tècnica;
- seguiment del calendari de nòmines;
- control de qualitat;
- resposta a consultes;
- planificació de substitucions;
- coordinació de reunions;
- seguiment de les incidències.

Qualsevol canvi en aquesta persona haurà de ser comunicat prèviament al CTTC.

### 5.3 Equip de treball

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip suficient per garantir la correcta execució del contracte durant tota la seva vigència.

El CTTC podrà requerir, en qualsevol moment, informació sobre l'organització del servei, els perfils professionals assignats i les mesures adoptades per garantir la continuïtat davant absències o incidències.

### 5.4 Continuïtat del servei

L'adjudicatari haurà d'assegurar la continuïtat del servei en qualsevol circumstància, incloent-hi períodes vacacionals, baixes laborals, incidències tècniques o altres situacions que puguin afectar la disponibilitat del personal habitual.

En cap cas aquestes circumstàncies podran comportar un retard en la confecció de nòmines, en el compliment de les obligacions davant la Seguretat Social o en l'atenció a les necessitats ordinàries del CTTC.

## 6. EQUIP TÈCNIC ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

### 6.1. Principis generals

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte un equip tècnic suficient, estable i amb la qualificació professional adequada per garantir la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest contracte durant tota la seva vigència.

L'equip haurà de disposar dels coneixements tècnics, experiència professional i capacitat suficients per prestar assessorament especialitzat en matèria de dret laboral, administració de personal, Seguretat Social, fiscalitat laboral i gestió de nòmines, atenent la complexitat pròpia d'un centre de recerca del sector públic.

L'empresa adjudicatària serà responsable de mantenir durant tota la vigència del contracte els mitjans personals compromesos en la seva oferta, sense perjudici de les substitucions justificades que puguin produir-se.

### 6.2. Responsable del servei

L'adjudicatària designarà una persona responsable del servei que actuarà com a interlocutora única amb el CTTC i assumirà la coordinació tècnica del contracte.

Aquesta persona haurà de reunir, com a mínim, els requisits següents:

- titulació universitària oficial en Dret, Relacions Laborals i Recursos Humans, Ciències del Treball, Administració i Direcció d'Empreses o equivalent;
- experiència professional mínima de cinc (5) anys en assessorament laboral i administració de personal;
- experiència acreditada en la coordinació de serveis similars;
- coneixement del Sistema RED, SILTRA, normativa laboral, Seguretat Social i fiscalitat laboral;

- disponibilitat per atendre les consultes del CTTC dins dels terminis establerts als nivells de servei (SLA).

Les seves funcions inclouran, entre d'altres:

- coordinació de l'equip adscrit al contracte;
- supervisió tècnica del servei;
- validació dels processos mensuals de nòmina;
- seguiment d'incidències;
- participació en les reunions de seguiment amb el CTTC;
- proposta de millores i seguiment dels indicadors de qualitat.

### 6.3. Equip tècnic mínim

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels perfils professionals següents:

#### a) Especialista en administració de personal i nòmina

- titulació adequada a les funcions desenvolupades;
- experiència mínima de tres (3) anys en confecció de nòmines, administració de personal i gestió de cotitzacions a la Seguretat Social;
- coneixement acreditat de la normativa laboral vigent.

#### b) Especialista en assessorament laboral

- titulació universitària en Dret o Relacions Laborals i Recursos Humans, o equivalent;
- experiència mínima de cinc (5) anys en assessorament jurídic laboral;
- experiència en consultes complexes, interpretació normativa, expedients disciplinaris, modificacions contractuals i extincions de contracte.

Quan una mateixa persona acrediti la capacitat i experiència suficients, podrà assumir més d'un dels perfils indicats.

### 6.4. Experiència específica en entitats de recerca

Atesa la naturalesa del CTTC, es considera essencial que l'equip adscrit al contracte disposi d'experiència en la gestió laboral d'entitats amb activitat investigadora, universitats, fundacions de recerca, centres tecnològics o organismes d'R+D+i.

En particular, es valorarà que l'equip tingui experiència en:

- contractació de personal investigador;
- contractes predoctorals i postdoctorals;
- contractes d'activitats científiques i tècniques;
- aplicació del Conveni col·lectiu dels Centres Universitaris i Centres de Recerca;
- gestió de personal vinculat a projectes competitius;
- gestió de personal internacional i desplaçaments;
- justificació de costos de personal davant organismes finançadors.

L'experiència haurà d'estar vinculada a les funcions efectivament desenvolupades per l'equip adscrit al contracte.

## 6.5. Plataforma tecnològica i interoperabilitat

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma informàtica professional per a la gestió de nòmines i administració de personal, que garanteixi el compliment de la normativa vigent, la seguretat de la informació i la traçabilitat de totes les operacions.

La plataforma utilitzada haurà de permetre, com a mínim:

- la gestió integral de les nòmines i de l'administració de personal;
- la generació dels fitxers i comunicacions exigits pels organismes públics competents;
- l'exportació de la informació en formats oberts i d'ús habitual (com ara Excel, CSV o altres formats estàndard);
- la recuperació de l'històric de nòmines, cotitzacions, contractes i resta d'informació laboral;
- la interoperabilitat necessària per facilitar una futura migració a un sistema ERP de Recursos Humans, sense dependència tecnològica del proveïdor.

La totalitat de la informació generada durant l'execució del contracte serà propietat del CTTC, que en podrà obtenir còpia íntegra en qualsevol moment i, en tot cas, a la finalització del contracte.

## 6.6. Adscripció de mitjans personals

L'equip identificat pel licitador en la seva oferta quedarà adscrit a l'execució del contracte, d'acord amb l'article 76 de la LCSP.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, juntament amb la documentació tècnica, una relació nominativa de l'equip adscrit al contracte, que inclourà, com a mínim:

- nom i cognoms;
- perfil professional;
- titulació;
- experiència professional;
- funcions assignades dins del contracte.

La substitució de qualsevol dels perfils identificats només serà possible per causes justificades i requerirà la designació d'una persona amb una qualificació i experiència iguals o superiors, comunicant-ho prèviament al responsable del contracte del CTTC.

## 6.7. Estabilitat de l'equip

L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures necessàries per garantir l'estabilitat de l'equip durant tota la vigència del contracte.

El CTTC podrà requerir la substitució motivada d'algun membre de l'equip quan concorrin circumstàncies objectives que afectin de manera significativa la qualitat del servei, sempre respectant el procediment contractual i els drets laborals aplicables.

# 7. GESTIÓ INTEGRAL DE LA NÒMINA

## 7.1 Objecte

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió integral del procés mensual de confecció de nòmines del personal del CTTC, garantint la correcta aplicació de la normativa laboral, fiscal i de Seguretat Social, així com el compliment dels terminis establerts.

La prestació comprendrà totes les actuacions necessàries per al correcte càlcul, validació, emissió i lliurament de les nòmines, així com la resolució de les incidències que es puguin produir.

## 7.2 Àmbit de la gestió

La gestió comprendrà, com a mínim:

- nòmines mensuals;
- pagues extraordinàries;
- liquidacions i quitances;
- regularitzacions;
- endarreriments;
- complements salarials;
- incentius i retribucions variables;
- embargaments salarials;
- bestretes;
- incapacitats temporals;
- permisos retribuïts;
- excedències;
- reduccions de jornada;
- maternitat i paternitat;
- prestacions de Seguretat Social;
- qualsevol altra incidència amb efectes retributius.

## 7.3 Calendari mensual

L'empresa adjudicatària elaborarà conjuntament amb el CTTC un calendari anual del procés de nòmina.

Aquest calendari definirà:

- dates límit de recepció d'incidències;
- dates de validació;
- data prevista de tancament;
- data de lliurament dels fitxers bancaris;
- terminis per a la resolució d'incidències.

L'adjudicatària garantirà el compliment estricte d'aquest calendari.

## 7.4 Control de qualitat

Abans de cada tancament mensual, l'empresa efectuarà les comprovacions necessàries per detectar possibles errors o incoherències.

Entre d'altres:

- diferències respecte al mes anterior;

- anomalies salarials;
- errors de cotització;
- errors fiscals;
- incidències contractuals.

Qualsevol incidència serà comunicada immediatament al CTTC.

## 7.5 Documentació

Mensualment es facilitarà:

- nòmines;
- resum de nòmina;
- fitxers bancaris;
- documents de cotització;
- informes de costos;
- informes de variacions.

Els formats hauran de ser compatibles amb Microsoft Excel i PDF.

# 8. GESTIÓ DE LA CONTRACTACIÓ LABORAL

## 8.1 Objecte

L'empresa adjudicatària prestarà suport tècnic integral en totes les actuacions relacionades amb la contractació laboral del personal del CTTC.

## 8.2 Modalitats contractuals

L'assessorament comprendrà especialment:

- contractes indefinits;
- contractes vinculats a activitats científiques i tècniques;
- contractes predoctorals;
- contractes postdoctorals;
- contractes temporals legalment previstos;
- modificacions contractuals;
- pròrrogues;
- transformacions.

L'adjudicatària haurà de mantenir-se permanentment actualitzada respecte de la normativa laboral aplicable.

## 8.3 Comunicacions

Inclourà:

- elaboració dels contractes;
- comunicació al SEPE;

- documentació complementària;
- certificats d'empresa;
- comunicacions obligatòries.

#### 8.4 Assessorament preventiu

Abans de qualsevol contractació, el CTTC podrà sol·licitar informe sobre:

- modalitat contractual;
- durada;
- riscos jurídics;
- bonificacions;
- finançament.

## 9. GESTIÓ DE LA SEGURETAT SOCIAL

L'empresa adjudicatària assumirà íntegrament:

- altes;
- baixes;
- variacions;
- Sistema RED;
- SILTRA;
- cotitzacions;
- liquidacions;
- incapacitats temporals;
- accidents de treball;
- jubilacions;
- comunicacions obligatòries.

Garantirà el compliment de tots els terminis legals.

## 10. GESTIÓ FISCAL (IRPF)

La prestació comprendrà:

- càlcul mensual de retencions;
- regularitzacions;
- models fiscals;
- certificats anuals;
- assessorament fiscal laboral.

L'empresa informará el CTTC de qualsevol canvi normatiu amb incidència fiscal.

## 11. ASSESSORAMENT LABORAL ESPECIALITZAT I PROACTIU

Aquest apartat és un dels més importants.

L'empresa adjudicatària prestarà assessorament jurídic especialitzat en matèria laboral, tant de manera preventiva com reactiva.

Com a mínim comprendrà:

Relacions laborals

- interpretació normativa;
- aplicació del Conveni col·lectiu dels Centres Universitaris i Centres de Recerca;
- modificacions substancials;
- mobilitat;
- jornada;
- teletreball;
- registre horari.

Procediments disciplinaris

- informes;
- expedients;
- sancions;
- acomiadaments.

Representació legal dels treballadors

- suport a negociacions;
- consultes;
- informació legal.

Inspecció de Treball

- preparació de documentació;
- assistència tècnica;
- resposta a requeriments.

Litigis laborals: sense incloure la defensa lletrada davant els tribunals, l'empresa prestarà suport tècnic en:

- conciliacions;
- SMAC;
- preparació documental;
- informes previs.

## ASSESSORAMENT PROACTIU

L'empresa adjudicatària no limitarà la seva actuació a respondre consultes formulades pel CTTC, sinó que haurà d'informar de manera proactiva sobre qualsevol modificació normativa, criteri administratiu o resolució judicial que pugui afectar l'organització, les relacions laborals o la gestió de persones del Centre.

Així mateix, formularà propostes de millora dels processos de Recursos Humans, identificant oportunitats de simplificació administrativa, digitalització, optimització de procediments i reducció de riscos jurídics.

## 12. GESTIÓ DEL PERSONAL INVESTIGADOR I DE LES MODALITATS CONTRACTUALS ESPECÍFIQUES DE RECERCA

### 12.1 Objecte

L'empresa adjudicatària haurà de prestar assessorament especialitzat en la gestió laboral del personal investigador i del personal vinculat a activitats de recerca, desenvolupament i innovació (R+D+I), atenent les particularitats normatives, contractuals i de finançament pròpies dels centres CERCA.

Aquest assessorament haurà d'integrar-se en la gestió ordinària del servei i comprendre tant les actuacions preventives com les derivades de la gestió diària.

### 12.2 Àmbit d'actuació

El servei inclourà, entre d'altres:

- contractes vinculats a activitats científiques i tècniques;
- contractes predoctorals;
- contractes postdoctorals;
- contractes indefinits vinculats a projectes;
- contractació de personal investigador internacional;
- modificacions contractuals derivades de canvis en el finançament dels projectes;
- pròrrogues contractuals;
- finalització de contractes vinculats a projectes.

### 12.3 Assessorament especialitzat

L'empresa adjudicatària haurà d'assessorar el CTTC sobre:

- normativa laboral aplicable al personal investigador;
- interpretació del Conveni col·lectiu dels Centres Universitaris i Centres de Recerca;
- compatibilitat entre convocatòries i modalitats contractuals;
- impacte laboral de les convocatòries competitives;
- modificacions legislatives específiques del sector de la recerca.

### 12.4 Coordinació amb Recursos Humans

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar estretament amb el Departament de Recursos Humans en la planificació de les incorporacions i finalitzacions de contractes vinculats a projectes, minimitzant els riscos administratius i garantint el compliment dels terminis.

## 13. SUPORT A LA JUSTIFICACIÓ DE PROJECTES COMPETITIVS I AUDITORIES

### 13.1 Objecte

L'empresa adjudicatària prestarà suport tècnic en la preparació de la documentació laboral necessària per a la justificació econòmica dels projectes de recerca finançats per organismes públics o privats.

### 13.2 Documentació

Quan sigui requerit pel CTTC, facilitarà:

- certificats salarials;
- informes de costos de personal;
- desglossament de cotitzacions;
- informació relativa a les retribucions;
- documentació justificativa requerida pels organismes finançadors.

### 13.3 Suport a auditories

L'empresa adjudicatària prestarà suport tècnic durant les auditories relacionades amb els costos de personal, incloent-hi:

- preparació de documentació;
- resposta a requeriments;
- aclariments tècnics;
- suport a l'equip del CTTC.

## 14. SISTEMA D'INFORMACIÓ, DOCUMENTACIÓ I GESTIÓ ELECTRÒNICA

### 14.1 Plataforma de treball

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de gestió que garanteixi:

- traçabilitat;
- seguretat;
- disponibilitat;
- registre de les actuacions;
- control documental.

### 14.2 Propietat de la informació

Tota la informació generada durant l'execució del contracte serà propietat exclusiva del CTTC.

L'adjudicatària no podrà retenir, limitar ni condicionar l'accés a aquesta informació una vegada finalitzat el contracte.

### 14.3 Formats

La documentació haurà de poder exportar-se, com a mínim, en:

- PDF;
- Excel;
- CSV;
- XML, quan sigui aplicable;
- altres formats oberts que permetin la reutilització de les dades.

#### 14.4 Conservació, propietat, accés i lliurament de la documentació i de les dades

Tota la informació, documentació, registres, bases de dades, fitxers, configuracions, històrics i qualsevol altra informació generada o tractada durant l'execució del contracte serà propietat exclusiva del CTTC.

L'empresa adjudicatària haurà de conservar aquesta documentació durant els terminis legalment establerts i garantir al CTTC l'accés permanent a la informació durant tota la vigència del contracte.

A la finalització del contracte, sigui quina sigui la causa (compliment del termini, resolució, desistiment, no pròrroga o qualsevol altra), l'empresa adjudicatària haurà de lliurar al CTTC, **sense cap cost addicional**, tota la informació generada durant l'execució del contracte, degudament actualitzada, estructurada i en formats reutilitzables.

#### 14.5 Deure de col·laboració en la reversió del servei

Durant els dos darrers mesos de vigència del contracte, o des del moment en què el CTTC comuniqui la finalització anticipada del mateix, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar activament amb el CTTC i, si escau, amb el nou adjudicatari, per garantir una transició ordenada del servei.

Aquesta col·laboració comprendrà, com a mínim:

- reunions de traspàs;
- lliurament de la documentació;
- resolució de consultes;
- suport en la migració de dades;
- explicació dels procediments i configuracions específiques;
- verificació de la informació transferida.

Aquestes actuacions formen part de l'objecte del contracte i no generaran cap dret a percebre una remuneració addicional.

## 15. PROTECCIÓ DE DADES, CONFIDENCIALITAT I CIBERSEGURETAT

#### 15.1 Tractament de dades personals

L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament respecte de les dades personals que tracti per compte del CTTC.

Haurà de complir el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 i la resta de normativa aplicable.

#### 15.2 Deure de confidencialitat

Tot el personal adscrit al contracte quedarà obligat al deure de confidencialitat respecte de la informació coneguda durant l'execució del contracte.

Aquesta obligació es mantindrà fins i tot després de la finalització del contracte.

### 15.3 Mesures de seguretat

L'adjudicatària haurà d'implantar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir:

- confidencialitat;
- integritat;
- disponibilitat;
- autenticitat;
- traçabilitat de la informació.

### 15.5 Pla de continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, des de l'inici de l'execució del contracte i durant tota la seva vigència, d'un Pla de Continuïtat del Servei, amb l'objectiu de garantir la prestació ininterrompuda del servei davant qualsevol incidència que pugui afectar-ne l'execució.

Aquest pla haurà de preveure, com a mínim:

- la substitució immediata del personal adscrit al contracte en cas d'absència, incapacitat temporal, vacances o qualsevol altra circumstància que impedeixi la prestació del servei;
- les mesures organitzatives necessàries per garantir la continuïtat del servei davant incidències tècniques o tecnològiques;
- els procediments de recuperació davant incidències que afectin els sistemes d'informació;
- la identificació de les persones responsables de la coordinació del servei en situacions d'emergència;
- els mecanismes de comunicació immediata amb el CTTC.

L'existència del Pla de Continuïtat no eximeix l'empresa adjudicatària de la seva responsabilitat pel correcte compliment de les obligacions contractuals.

### 15.6 Transferència de coneixement

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte i especialment en la seva finalització, la transferència ordenada del coneixement adquirit durant l'execució del servei, amb l'objectiu de facilitar la continuïtat de la gestió per part del CTTC o del nou adjudicatari.

Aquesta obligació comprendrà, com a mínim:

- el lliurament dels procediments de treball utilitzats;
- la documentació tècnica i funcional generada durant l'execució del contracte;
- els criteris de gestió aplicats;
- les configuracions específiques dels processos de nòmina i administració de personal;
- els manuals, plantilles i models elaborats específicament per al CTTC;
- les recomanacions tècniques necessàries per garantir la continuïtat del servei.

Quan el CTTC ho requereixi, l'empresa adjudicatària participarà en les reunions de traspàs que siguin necessàries per assegurar una transició ordenada del servei.

Les actuacions de transferència de coneixement formen part de l'objecte del contracte i no generaran cap dret a percebre una contraprestació econòmica addicional.

#### 15.7 Prohibició de dependència tecnològica

L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar la prestació del servei de manera que no es generi cap situació de dependència tecnològica, funcional o documental que pugui dificultar la continuïtat del servei o limitar la capacitat del CTTC per canviar de proveïdor o implantar una nova plataforma de gestió de Recursos Humans.

En particular, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que:

- totes les dades generades durant l'execució del contracte siguin propietat exclusiva del CTTC;
- la informació pugui ser exportada íntegrament en formats oberts, estructurats i reutilitzables;
- no existeixin restriccions tècniques o contractuals que impedeixin la migració de les dades a una altra plataforma o proveïdor;
- el CTTC pugui accedir en qualsevol moment a la informació vinculada al contracte, sense limitacions derivades dels sistemes utilitzats pel contractista.

La finalització del contracte, per qualsevol causa, no podrà comportar la pèrdua d'accés a la informació ni la necessitat d'assumir costos addicionals per recuperar-la, sens perjudici de les obligacions legals de conservació que corresponguin a l'empresa adjudicatària.

#### 15.8 Propietat de la informació i dret d'accés permanent

Tota la informació, documentació, bases de dades, registres, expedients, informes, configuracions, manuals, plantilles i qualsevol altre contingut elaborat o gestionat en execució del contracte tindrà la consideració d'informació pròpia del CTTC.

L'empresa adjudicatària garantirà al CTTC el dret d'accés permanent a aquesta informació durant tota la vigència del contracte i facilitarà, a requeriment del CTTC, còpies íntegres o parcials de la mateixa, sense cap cost addicional.

En cap cas l'empresa adjudicatària podrà retenir la informació, limitar-ne l'accés o condicionar el seu lliurament al pagament de quantitats addicionals no previstes contractualment.

## 16. NIVELLS DE SERVEI

#### 16.1 Objectiu

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb els nivells de qualitat i disponibilitat necessaris per garantir la correcta gestió laboral del CTTC.

Els SLA tenen com a finalitat establir compromisos objectius de qualitat, permetent al CTTC efectuar un seguiment continuat del servei.

#### 16.2 Disponibilitat del servei

L'adjudicatària garantirà l'atenció ordinària:

de dilluns a divendres

de 9:00 a 17:30 hores

(excepte festius oficials).

Durant els períodes de confecció de nòmines s'haurà de garantir una disponibilitat especialment.

#### 16.3 Temps màxim de resposta

| Tipus consulta             | Temps màxim        |
|----------------------------|--------------------|
| Consulta urgent            | 4 hores laborables |
| Consulta ordinària         | 1 dia laborable    |
| Consulta jurídica complexa | 3 dies laborables  |
| Incidència nòmina          | Mateix dia         |
| Error de cotització        | Mateix dia         |

#### 16.4 Compliment del calendari

L'adjudicatària garantirà:

- confecció de nòmines dins termini
- enviament fitxer bancari
- cotitzacions
- IRPF
- documentació mensual

Sense necessitat de requeriments per part del CTTC.

## 17. CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

#### 17.1 Principis generals

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb els nivells de qualitat exigibles a una empresa especialitzada en assessorament laboral, administració de personal i gestió de nòmina.

La prestació del servei haurà de garantir, en tot moment:

- el compliment de la normativa aplicable;
- la correcta confecció de les nòmines;
- el compliment dels terminis legals;

- la fiabilitat de la informació facilitada;
- la continuïtat del servei;
- la confidencialitat i seguretat de les dades tractades.

### 17.2 Seguiment de la qualitat

El CTTC podrà verificar en qualsevol moment la correcta prestació del servei i requerir a l'empresa adjudicatària els aclariments o la documentació que consideri necessaris.

Quan es detectin incidències, errors o desviacions, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures correctores oportunes en el termini que estableixi el responsable del contracte, atenent la naturalesa i urgència de la incidència.

### 17.3 Indicadors orientatius del servei

Sense constituir obligacions de seguiment periòdic per part del CTTC, es consideraran indicadors de la correcta execució del contracte, entre d'altres:

- confecció de les nòmines dins dels terminis acordats;
- absència d'errors reiterats en nòmines, cotitzacions o retencions fiscals;
- resposta diligent a les consultes formulades pel CTTC;
- compliment dels terminis legals davant els organismes competents;
- correcta gestió de les incidències comunicades pel CTTC;
- disponibilitat del personal responsable del servei.

Aquests indicadors tindran caràcter orientatiu i podran ser utilitzats pel responsable del contracte per valorar la qualitat del servei i, si escau, requerir mesures correctores.

### 17.4 Mesures correctores

Quan el responsable del contracte detecti deficiències en l'execució del servei, podrà requerir a l'empresa adjudicatària l'adopció de les mesures correctores necessàries per garantir el correcte compliment de les obligacions contractuals.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar de les actuacions realitzades i del termini previst per a la seva resolució.

## 18. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

### 18.1 Responsable del seguiment

El seguiment de l'execució del contracte correspondrà a la persona responsable del contracte designada pel CTTC, que vetllarà pel correcte compliment de les obligacions establertes en aquest Plec i en la resta de documents contractuals.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació que li sigui requerida per comprovar la correcta execució del servei.

### 18.2 Reunions de seguiment

El CTTC podrà convocar reunions de seguiment amb l'empresa adjudicatària quan ho consideri necessari per analitzar el desenvolupament del contracte, resoldre incidències o tractar qualsevol altra qüestió relacionada amb el servei.

Com a criteri general, es preveu la celebració d'una reunió de seguiment amb una periodicitat aproximadament semestral, sense perjudici que puguin convocar-se reunions addicionals quan les necessitats del servei així ho requereixin.

Les reunions podran celebrar-se presencialment o mitjançant videoconferència.

L'empresa adjudicatària haurà d'assistir-hi amb la persona responsable del servei o amb la persona que la substitueixi degudament.

### 18.3 Informació sobre el servei

Quan el CTTC ho requereixi, l'empresa adjudicatària facilitarà informació relativa a:

- l'estat d'execució del contracte;
- les incidències produïdes i les actuacions realitzades;
- les consultes efectuades;
- qualsevol altra informació relacionada amb el servei que sigui necessària per al seu seguiment.

No serà necessari elaborar informes periòdics específics, excepte quan el CTTC els sol·liciti motivadament o quan derivin d'una incidència rellevant.

## 19. QUALITAT DEL SERVEI I MILLORA CONTÍNUA

### 19.1 Qualitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb la diligència exigible a una empresa especialitzada en assessorament laboral i administració de personal, garantint la qualitat tècnica dels treballs, el compliment dels terminis legals i la correcta aplicació de la normativa vigent.

Qualsevol incidència detectada pel CTTC haurà de ser analitzada i corregida per l'empresa adjudicatària en el termini més breu possible, atenent la seva naturalesa i urgència.

### 19.2 Assessorament proactiu

L'empresa adjudicatària haurà d'informar el CTTC de qualsevol modificació normativa, criteri administratiu o resolució judicial que pugui tenir incidència en la gestió del personal o en les obligacions laborals del Centre.

Així mateix, podrà formular propostes de millora relatives a:

- simplificació dels procediments;
- digitalització dels processos de Recursos Humans;
- optimització de la gestió documental;
- reducció de riscos jurídics;
- adaptació a novetats normatives.

Aquestes propostes tindran caràcter consultiu i no comportaran cap obligació per al CTTC llevat que siguin expressament acceptades.

### 19.3 Resolució d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures necessàries per resoldre les incidències detectades durant l'execució del contracte, mantenint informat el CTTC quan aquestes puguin afectar el correcte desenvolupament del servei.

Quan una incidència pugui tenir conseqüències econòmiques, jurídiques o organitzatives rellevants, l'empresa adjudicatària ho comunicarà immediatament al responsable del contracte, proposant les actuacions correctores que consideri oportunes.

## 20. TRANSICIÓ I REVERSIBILITAT DEL SERVEI

### 20.1 Principis generals

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tant l'inici com la finalització del contracte es duguin a terme de manera ordenada, planificada i sense interrupcions en la prestació del servei.

Durant tota la vigència del contracte haurà de mantenir la documentació i la informació necessàries per facilitar la continuïtat del servei.

### 20.2 Inici del contracte

Durant la fase inicial, l'empresa adjudicatària revisarà la informació facilitada pel CTTC i adoptarà les mesures necessàries per garantir una correcta prestació del servei des del primer període de nòmina. Quan sigui necessari, coordinarà amb l'anterior proveïdor el traspàs d'informació i verificarà la integritat de les dades rebudes.

### 20.3 Finalització del contracte

A la finalització del contracte, sigui quina sigui la causa, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al CTTC tota la documentació, informació i dades necessàries perquè el servei pugui continuar sense interrupcions.

Aquest lliurament comprendrà, com a mínim:

- expedients laborals;
- històric de nòmines;
- contractes de treball;
- documents de cotització;
- informació fiscal;
- informes generats;
- configuracions necessàries per a la continuïtat del servei;
- qualsevol altra informació relacionada amb l'objecte del contracte.

La documentació es lliurarà en formats reutilitzables i sense cap cost addicional per al CTTC.

#### 20.4 Col·laboració en el traspàs del servei

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el CTTC i, si escau, amb el nou adjudicatari per facilitar el traspàs ordenat del servei.

Aquesta col·laboració comprendrà les actuacions necessàries per garantir la correcta transferència de la informació, la resolució de dubtes i la continuïtat de la prestació.

Aquestes actuacions formen part de les obligacions contractuals de l'adjudicatària i no donaran dret a cap contraprestació econòmica addicional.

## 21. COMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS TÈCNIQUES

L'empresa adjudicatària haurà de complir totes les prescripcions tècniques establertes en aquest Plec durant tota la vigència del contracte.

En cas que el CTTC detecti incompliments o desviacions en la prestació del servei, podrà requerir a l'empresa adjudicatària l'adopció de les mesures correctores necessàries dins del termini que s'estableixi en funció de la naturalesa de la incidència.

L'incompliment de les obligacions tècniques podrà donar lloc a l'aplicació del règim de penalitats o, si escau, a les conseqüències previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

## 22. DISPOSICIONS FINALS

El present Plec de Prescripcions Tècniques té caràcter contractual i serà d'obligat compliment per a l'empresa adjudicatària durant tota la vigència del contracte.

Les prescripcions contingudes en aquest Plec s'interpretaran conjuntament amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars i amb la resta de documentació que integra l'expedient de contractació.

En cas de contradicció entre els diferents documents contractuals, prevaldrà allò que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars en les qüestions de naturalesa administrativa i el present Plec en les qüestions tècniques relacionades amb la prestació del servei.

Castelldefels, 21 de setembre de 2026

Pilar Ojeda

**Responsable de RRHH**