

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación Mixta del suministro de licencias para la gestión de nóminas y control de presencia y servicio de implantación, mantenimiento y actualización de un sistema de información de gestión de nómina y control de presencia para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151

Expte.: CP00006/2026

Pliego de Prescripciones Técnicas

ÍNDICE

1.- Objeto del pliego.....	3
1.1. Alcance del contrato.....	4
2.- Duración del contrato.....	5
3.- Características generales del sistema de gestión de nóminas.....	5
3.1. Gestión de la organización.....	6
3.2. Gestión de la nómina.....	8
3.3. Portal del empleado y del manager.....	16
3.4. Beneficios corporativos.....	17
3.6. Gestión de relaciones laborales.....	18
3.7. People analytics y Business Intelligence.....	18
3.8. Integración en otros sistemas.....	19
3.9. Migración histórico de datos.....	24
3.10. Comprobaciones y pruebas del sistema.....	24
3.11. Características técnicas del sistema de gestión de nómina.....	25
4.- Características del servicio de soporte para el cálculo y la ejecución de la nómina	26
5.- Características del sistema para la gestión del control de presencia.....	27
5.1. Características y funcionalidades.....	27
5.2. Integraciones entre sistemas.....	29
5.3. Requisitos funcionales y de datos.....	29
5.4. Funcionalidades del Sistema.....	31
6.- Equipo de trabajo.....	33
6.1. Factor de rotación del especialista en la herramienta.....	36
7.- Lugar de prestación de los servicios.....	38
8.- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.....	39
9.- Gobernanza del proyecto y equipo de trabajo en Asepeyo.....	40
10.- Plazo de implantación y ejecución del sistema de gestión de nómina y del control de presencia.....	43
11.- Mantenimiento y servicio técnico.....	45
11.1. Atención técnica al usuario.....	46
11.2. Mantenimiento técnico.....	46
11.3. Mantenimiento correctivo.....	46
11.4. Mantenimiento adaptativo.....	47
12.- Formación y gestión del cambio.....	48
13.- Incidencias.....	49
14.- Condiciones de pago y facturación.....	51

Pliego de Prescripciones Técnicas

1.- Objeto del pliego

El objeto del presente pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán en la contratación del “Servicio de implantación, mantenimiento y actualización de un sistema de información de gestión de nómina y control de presencia para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151”.

La presente contratación se articula bajo la modalidad de lote único, fundamentada en la unidad funcional y operativa del objeto del contrato. Esta decisión se sustenta en los siguientes preceptos técnicos:

- **Economía de Escala y Eficiencia Presupuestaria:** La agregación de la demanda en un único paquete prestacional permite una optimización de los costes indirectos y una reducción del precio unitario mediante la generación de economías de escala, maximizando así el valor del presupuesto base de licitación conforme al principio de eficiencia.
- **Mitigación del Riesgo de Fragmentación:** Se evita la atomización de responsabilidades, eliminando potenciales soluciones de continuidad y conflictos de demarcación entre proveedores que pudieran derivar en retrasos o sobrecostes técnicos.
- **Garantía de Interoperabilidad y Coherencia Sistémica:** El enfoque centralizado asegura la plena compatibilidad técnica y la integración de las soluciones implementadas, garantizando que el diseño, la ejecución y el mantenimiento operen bajo estándares de calidad homogéneos.
- **Centralización del Control de Mando:** La estructura unificada facilita las labores de dirección facultativa y fiscalización, simplificando el seguimiento de los hitos críticos del cronograma y asegurando una gobernanza integral sobre la totalidad del ciclo de vida del proyecto.
- **Indivisibilidad Funcional y Dependencia del Cálculo de Nómina:** La gestión de nóminas es intrínsecamente dependiente de los datos generados por el sistema de control de presencia (como saldos de jornada, horas extras y ausencias/IT). Un lote único garantiza la integridad de la cadena de datos desde el marcaje hasta el devengo salarial, que es esencial para un cálculo automatizado y correcto, evitando errores que comprometan el cumplimiento normativo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Unificación de Flujos de Datos Críticos y Reducción de la Duplicidad de Mantenimiento: La naturaleza integral de la solución exige una integración bidireccional obligatoria entre el sistema de nómina y el de control de presencia para compartir información de empleados y los workflows de validación jerárquica.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego presupone la aceptación incondicional de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y los anexos correspondientes.

1.1. Alcance del contrato

En el actual contexto de transformación digital y de renovación de la infraestructura tecnológica resulta imprescindible actualizar e integrar el sistema de gestión de nómina y el de control de presencia disponibles en estos momentos. De esta forma, se pretende optimizar de una manera eficiente los recursos, procesos y operaciones del departamento de Recursos Humanos de Asepeyo. .

El nuevo sistema de gestión de nómina deberá garantizar la continuidad, a través de una solución integral y consolidada, de los desarrollos actuales realizados en el entorno de PeopleNet, del proceso de administración de personal en Asepeyo.

A su vez, la nueva solución de control de presencia deberá garantizar la plena adaptación a la normativa vigente y optimizar el sistema de registro de horas trabajadas por los empleados.

Los principales ejes de actuación de esta licitación son los siguientes:

- Análisis Funcional
- Realizar los desarrollos necesarios para completar las funcionalidades no cubiertas inicialmente por los nuevos sistemas de gestión.
- Instalación e implantación de los nuevos sistemas de gestión de nómina y control de presencia.
- Configuración de la nueva aplicación

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Suministro de las licencias software correspondientes
- Realización de las integraciones identificadas.
- Migración y carga de datos desde las aplicaciones actuales
- Plan de pruebas
- Traspaso de conocimiento a usuarios finales (Dirección de RRHH y Dirección de Tecnologías de la Información).
- Mantenimiento correctivo de la aplicación.
- Servicio de soporte para el cálculo y la ejecución de la nómina
- Resolución de incidencias internas en el sistema de gestión de nómina y del control de presencia
- Mantenimiento y actualización del sistema de nómina y del control de presencia

2.- Duración del contrato

La duración del contrato será de 12 meses con opción de 4 prórrogas de 12 meses, a contar desde la fecha de firma del mismo, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.- Características generales del sistema de gestión de nóminas

A continuación se describen las principales características y funcionalidades que debe contemplar el sistema de gestión de nómina. Los requerimientos que se describen a continuación lo son a modo enunciativo y no limitativo. En la fase de análisis funcional previo a la implantación del nuevo sistema se detallarán conjuntamente con el adjudicatario.

El cumplimiento de los requerimientos funcionales indicados a continuación y detallados en el anexo A del presente pliego se efectuará mediante la parametrización del producto del sistema de gestión de nómina ofertado y la ejecución de los desarrollos y/o integraciones que resulten pertinentes.

Pliego de Prescripciones Técnicas

El sistema de gestión de nómina debe cubrir las funcionalidades que se detallan a continuación para los módulos de administración de personal y nómina cumpliendo con la legislación española vigente en términos de obligaciones de afiliación, nómina, cotización, tributación, contratación, etc.

También deberá satisfacer las necesidades de gestión y reporting específicas.

Se requiere que el nuevo sistema de gestión de nómina respete todas las codificaciones existentes, y por tanto tendría que tener formato alfanumérico, cuando sea necesario. El objetivo es mantener las codificaciones de todas las entidades del sistema como identificador de puesto de trabajo, de unidad organizativa, del árbol territorial, rúbricas de conceptos de nómina...

3.1. Gestión de la organización

Se indican a continuación las principales funcionalidades que el sistema deberá incluir en materia de gestión de la Estructura Organizativa. Estas funcionalidades se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional.

- Las estructuras organizacionales se deberán poder configurar en base a diferentes criterios: geográfico y jerárquico.
- Se deberán poder realizar cambios en las dependencias del organigrama de forma masiva y sencilla.
- El organigrama debe poder ser representado gráficamente. Mostrando información de las unidades organizativas y sus responsables de diferentes tipos (administración, compensación, etc.) así como una ficha de los empleados, incluyendo su fotografía. La estructura actual es de aproximadamente 375 unidades organizativas.
- Dicho organigrama, debe poder ser accedido por todos los empleados a través de su portal del empleado. Asimismo, debe poder ser impreso si así se requiere.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Las unidades organizativas deben poder recoger diferentes presupuestos (Salarial, de Formación, Selección, etc.)
- La jerarquía de managers de la organización ha de calcularse de forma automática siguiendo el criterio que tenemos actualmente que depende de los responsables de las unidades organizativas, que deben estar identificadas dentro del sistema de gestión de nómina.
- Descripción de Puestos de Trabajo: la plataforma podrá gestionar un catálogo completo con las características de los Puestos (responsabilidades, educación requerida, habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo el trabajo, objetivos, etc.). Actualmente la estructura de puestos de trabajo se sitúa en unos 95 puestos de trabajo vigentes.
- Deberá permitir identificar los distintos roles por trabajador (p.ej. delegado de prevención, delegado de personal, etc.)
- Se permitirá realizar valoración de puestos para su referencia a efectos de compensación. Los datos del mercado se podrán importar en el sistema y asignarlos a puestos de trabajo y las calificaciones para la gestión de la compensación.
- El programa debe permitir poder crear centros de trabajo, con cuentas de cotización asignadas. Actualmente la organización alcanza aproximadamente los 169 centros de trabajo (centros físicos).
- Centros de coste: El programa debe permitir poder crear centros de coste (donde irá imputado el coste del empleado) y que ha de ser independiente al Centro de trabajo (donde está su puesto físico). Actualmente la organización alcanza aproximadamente los 209 centros de coste. La estructura deberá ser la siguiente:
 - Identificador de Territorio
 - Identificador de Región
 - Identificador de Sector

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Identificador de Delegación de coste
- Identificador de Delegación de cobro (centro de trabajo)
- Imputaciones contables: el programa deberá incorporar las imputaciones contables (actualmente 10):
 - I.T.E.Régimen general (código 160)
 - Capitales Renta (código 170)
 - Administración RETA (código 180)
 - Administración CATA (código 185)
 - Incapacidad Temporal (código 190)
 - Instituciones Sanitarias Abiertas (código 220)
 - Instituciones Sanitarias Cerradas (código 230)
 - Contingencias Comunes (código 260)
 - Seguridad e Higiene (código 340)
 - Administración (código 410)

3.2. Gestión de la nómina

La aplicación deberá incluir toda aquella información necesaria para el correcto cálculo de nómina, así como para cumplir con las obligaciones legales que se derivan (fiscales, contables, cotización, gestión de la incapacidad temporal, etc.). A continuación se indica un resumen de las principales necesidades que se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional:

- Datos Personales del empleado y de las personas que interactúan con la organización (estudiantes, familiares, etc):

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Se ha de disponer de una ficha del empleado, que sea visible también en el Portal del empleado, con la posibilidad de ir añadiendo campos nuevos según las necesidades.
- Se requerirá incluir en la ficha de los empleados todos los datos necesarios para su correcta gestión (nombre y apellidos, DNI/NIE, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, nº afiliación, nº colegiado, cuenta bancaria, correo electrónico, NAF, nº de colegiado, teléfono personal, etc.). Deberá incluir la opción para guardar la fotografía del trabajador así como el campo “número de empleado”, código numérico único para cada trabajador, manteniendo el número de los empleados vigentes y generación automática para nuevos empleados.
- Se deberán poder registrar en el programa los datos de personas externas que interactúan con Asepeyo (familiares, estudiantes, etc). Para ello, la aplicación contará con los campos necesarios para este registro y su gestión.
- Conceptos Salariales y Categorías Profesionales (puestos de trabajo).
 - El sistema se deberá configurar para recoger todos aquellos devengos y deducciones necesarios para el funcionamiento de la nómina de Asepeyo y que se identificarán en la fase de análisis.
 - El programa deberá incluir los puestos de trabajo y grupos y niveles, etc. así como los conceptos salariales fijos y variables que correspondan por la clasificación profesional.
 - El conjunto de conceptos salariales (188) que intervienen en el proceso de nómina se corresponden, por un lado, por lo previsto en el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para el sector de las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad, el Convenio de Asepeyo y, por el otro, por una serie de conceptos propios de Asepeyo, incluyendo también los oficiales de retenciones SS, IRPF, Retribuciones en Especie, etc.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Estos conceptos deben poder ser creados y editados de manera autónoma por parte de Asepeyo, sin la necesidad de tener que recurrir al proveedor.
- Cálculos de nómina
 - Los cálculos de nómina se podrán realizar tanto masivamente como por colectivos, individualmente o por ciertos criterios que se definan en el momento de cálculo (empleados alta en el mes, por fecha de baja, categoría profesional, puesto de trabajo, etc).
 - Se debe poder pre-visualizar la nómina antes de su cálculo en real.
 - Tras la aceptación y carga del pre-alta/pre-baja o modificación en el programa, esta se ha de poder conectar o vincular directamente al Organismo correspondiente.
 - Se generará el contrato automáticamente con los datos del alta y a través del aplicativo de firma digital correspondiente, se remitirá a las partes para su firma.
 - Una vez generada el alta y realizado el contrato (si corresponde), se ha de poder conectar directamente al SEPE para su registro.
 - Se ha de mantener un histórico de contratos y un histórico de horas anuales, identificando el motivo de contratación, salario, puesto, grupo y nivel, persona a la que sustituye, causa y fecha de la baja, información que debe facilitarle al Ministerio mensualmente y semestralmente.
 - En cuanto a las bajas, una vez calculada la nómina, se generará el correspondiente documento de liquidación, así como se remitirá al SEPE el certificado de empresa correspondiente. Si hay vacaciones pendientes de disfrutar y abonar, se cargarán desde SIAU y se calcularán automáticamente para su abono.
 - Cualquier modificación que afecte a la nómina en curso se ha de poder realizar en cualquier momento del mes.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- El programa deberá permitir realizar de forma autónoma cuantos cálculos de nómina sean necesarios. El proceso de nómina actual implica el cálculo mensual para aproximadamente 3.300 empleados fijos y 200 interinos/eventuales. A modo enunciativo pero no limitativo, se relacionan a continuación los cálculos automáticos más relevantes:
 - Cálculo automático de la indemnización por fin del contrato temporal.
 - Cálculo automático del importe de vacaciones, al indicar los días de vacaciones a pagar en la liquidación.
 - Poder informar los salarios pactados y que automáticamente se aplique la diferencia en el concepto seleccionado.
 - Ajustar automáticamente los conceptos de nómina en las variaciones del porcentaje de jornada.
 - Cálculo automático de la deducción de los permisos particulares sin derecho a remuneración.
 - Establecimiento de 2 colectivos a efectos de cálculo de nómina: indefinidos (12 ó 14 pagas) e interinos (12 pagas).
 - Informar masivamente conceptos variables o situaciones especiales tales como las huelgas, absentismos, Plan de Compensación Flexible, etc.. a través de cargas de ficheros externos (hojas de cálculo).
 - Cuadre de nóminas respecto al mes anterior (diferencia líquidos, irpf, brutos, etc). De existir diferencias el programa ha de detectar de dónde viene dicha diferencia.
 - Realización de cálculos (reales o simulaciones) de nómina por colectivos, convenios, etc.
 - Posibilidad de cobrar la nómina en una cuenta bancaria y el importe de las dietas, en otra, para los empleados que así lo deseen. Que

Pliego de Prescripciones Técnicas

esta información sea gestionada por el interesado a través del portal del empleado y volcado directamente al programa de nómina.

- Incorporar el sistema de pago a elegir de 12 ó 14 pagas (Convenio de Asepeyo).
 - Cálculos de IRPF, actuales y retroactivos.
 - Recuperar los conceptos de nómina en reincorporaciones tras excedencia.
 - Gestión del pluriempleo.
 - Detalle de los distintos procesos de cálculo de la nómina en situaciones de Incapacidades o cambios de jornada.
 - Se requiere un proceso para el incremento de valores de conceptos de nómina, en el mes o retroactivos a años anteriores.
 - Se requiere un proceso para la carga de dietas para el cálculo previo del modelo 190.
 - Poder crear consultas y filtrar por los datos seleccionados y exportar a hoja de cálculo de manera autónoma por cada uno de los usuarios.
 - En el caso de tener que realizar dos pagos en la misma nómina indicar las diferencias entre la primera y la segunda nómina (y recibos independientes)
 - Tablas de valores fijos y variables por puesto de trabajo, grupo-nivel, colectivo, etc...
 - Que en el recibo de nómina aparezcan desglosados los períodos según la jornada que tenga o el puesto de trabajo.
- Gestión de la incapacidad temporal
 - El sistema permitirá la gestión de los procesos relacionados con la IT incorporando los requisitos vigentes desde abril de 2023, automatizando el

Pliego de Prescripciones Técnicas

volcado de datos a los distintos sistemas, especialmente del fichero FIE de Seguridad Social.

- En los casos de Partes de AT/EP se genera el documento del siniestro desde el mismo programa y su envío posterior a Delta, Autoridad Laboral y vía correo electrónico a otros usuarios o organismos oficiales.
- Registro de los partes de AT sin baja en el aplicativo, para su seguimiento, envío a la autoridad laboral, extracción de consultas.
- El programa incorporará todas las funcionalidades necesarias para la gestión de la incapacidad temporal: gestión documental, consultas, etc. así como la comunicación del fichero FDI de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.
- Generación de los ficheros de cotización (Cret@)
 - El programa incorporará todas las funcionalidades necesarias para la comunicación con el sistema Creta@.
 - Generación del fichero del CRET@
 - Obtención del estado en el que se encuentran las cuentas de forma automática, sin la necesidad de entrar en Siltra para solicitar esta información a la TGSS.
 - Una vez confirmadas las liquidaciones de los CCC el programa ha de facilitar el importe total a pagar tanto en la modalidad cargo en cuenta como pago electrónico.
- Generación de los ficheros de Conceptos Retributivos Abonados (CRA)
 - El programa incorporará todas las funcionalidades necesarias para la comunicación del fichero CRA.
- Gestión de ficheros REPS

Pliego de Prescripciones Técnicas

- El programa incorporará todas las funcionalidades necesarias para la comunicación semanal de datos específicos oficiales al Registro Estatal de Personal Sanitario, tanto Nacional como del País Vasco.
- Obligaciones fiscales
 - El programa incorporará las funcionalidades para obtener los modelos 111 mensuales, (Nacional y de 4 forales: Álava, Guipúzcoa, Navarra y Vitoria).
 - Respecto del modelo 190, anual, de manera similar a lo indicado antes, ha de ser posible extraer los modelos de las 4 administraciones forales y de Nacional.
 - Se deberá poder obtener la información necesaria para presentar el modelo 181 (Préstamos).
 - Deberá incorporar un sistema de carga de datos externos a tener en cuenta en los distintos modelos.
- Contabilidad
 - El programa deberá adaptarse a las funcionalidades existentes en Asepeyo para generar los enlaces contables que proceda así como para realizar las consultas necesarias de la información traspasada al sistema de contabilidad. El desarrollo de dichas funcionalidades están descritas en el Anexo A de este pliego.
 - De la misma forma deberá permitir obtener la información contable de las personas con saldos deudores especialmente, en el caso de bajas. Cuando se produzca la devolución de esos importes, ha de ser posible registrarlo en el aplicativo, a fin de que la información contable sea fiel a la situación actual.
 - En ese sentido, en los procesos de baja de las personas, ha de garantizarse que se incorpora en los cálculos del finiquito los importes de saldos deudores que pueda tener dicha persona, ya sea por un préstamo o anticipo

Pliego de Prescripciones Técnicas

concedido, ya sea por haber cobrado el mes completo mientras que la baja se produce antes de final de ese mes, etc.

- Deberá permitir realizar enlaces individuales del cálculo de nómina y contabilidad de meses anteriores.
- Retribución en especie
 - El sistema permitirá la gestión de los distintos conceptos de retribución en especie que se informarán tanto manualmente como por procesos masivos de carga de valores, generando los correspondientes ingresos a cuenta, tanto repercutidos como soportados.
- Cotización
 - Ha de ser posible obtener la información relativa a las bases cotizadas a fin de poder replicar los cálculos de diferencias de cotización con la mutua y verificar si los importes reclamados se ajustan (por año, mes y tipo).
- Indemnizaciones
 - Ha de ser posible registrar las indemnizaciones percibidas por una persona, especificando fecha, y discerniendo entre importe exento e importe sujeto, aplicando el IRPF que corresponda en su caso; información necesaria de modo previo a la extracción del modelo 190 del ejercicio correspondiente.
- Dietas
 - Ha de ser posible cargar (desde p.ej. fichero de hoja de cálculo) los importes de las dietas percibidas por cada persona y mes o año, incluyendo el importe exento y el no exento y aplicando el IRPF que corresponda en su caso; información necesaria de modo previo a la extracción del modelo 190 del ejercicio correspondiente.
- Gestión de embargos
 - Habilitar la opción para introducir los importes de retenciones judiciales.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Certificados
 - A través del sistema se deberán poder emitir los certificados más habituales. A modo enunciativo y no limitativo pueden ser:
 - Certificado de jubilación
 - Certificado de jubilación parcial
 - Certificado del paro (SEPE)
 - Certificado de maternidad / paternidad (Seguridad Social)
 - Certificado de situación de pago directo (Seguridad Social)
 - Certificado de bases de un ejercicio
 - Certificado de retenciones
 - Certificado de préstamos
- Consultas
 - La información en detalle referente a las consultas, se encuentra redactada en varios documentos de análisis funcional específicos que se adjuntan como Anexo A de este pliego.

3.3. Portal del empleado y del mánager

El sistema que se implementará requerirá la incorporación de un conjunto de funcionalidades esenciales y diferenciadas, cuya disponibilidad y alcance estarán estrictamente condicionados al perfil o rol específico que ostente el usuario dentro de la organización, ya sea un empleado base o un mánager con responsabilidades de supervisión y gestión de equipos.

Esta diferenciación en las funcionalidades es crucial para garantizar la máxima relevancia, eficiencia y seguridad de la plataforma. La matriz detallada de estas funcionalidades, que abarca desde herramientas de autogestión para el personal hasta *dashboards* de análisis y módulos de aprobación para la dirección, se desglosará exhaustivamente en el anexo A correspondiente a este pliego de condiciones técnicas y administrativas. Este anexo A

Pliego de Prescripciones Técnicas

servirá como la especificación funcional definitiva y vinculante para el desarrollo e implementación del sistema.

3.4. Beneficios corporativos

El sistema de nóminas deberá incorporar las funcionalidades necesarias para la correcta gestión de una amplia variedad de beneficios corporativos. Las funcionalidades específicas, los flujos de trabajo detallados, las reglas de elegibilidad, los procesos de solicitud y aprobación de cada uno de ellos, serán desarrollados y especificados con un nivel de detalle exhaustivo en el anexo A que acompaña a este pliego de condiciones. Estos beneficios, que constituyen una parte fundamental de la retribución y el paquete de valor ofrecido a la plantilla, se enumeran de manera inicial a continuación:

- Anticipos convenio
- Anticipos de paga extra
- Préstamos
- Ayudas Familiares
- Cheque Guardería
- Becas
- Programa Integra
- Obsequio Navidad
- Plan de Compensación Flexible
- Premio por antigüedad
- Trabajo a distancia
- Compensación por comida
- Plan de Pensiones

3.5. Cuadro de Mando

El nuevo sistema de nómina incluirá un conjunto de cuadros de mando dinámicos diseñados para proporcionar una visión clara y estratégica de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) relacionados con la gestión de personal y los costes laborales.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Estos cuadros de mando serán esenciales para la toma de decisiones, permitiendo al manager y al equipo de RR.HH. monitorizar tendencias, identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento normativo.

Los requerimientos se desarrollarán exhaustivamente en el anexo A correspondiente a este pliego de condiciones técnicas y administrativas. Este anexo A servirá como la especificación funcional definitiva y vinculante para el desarrollo e implementación del sistema.

3.6. Gestión de relaciones laborales

El sistema deberá aportar las funcionalidades que permitan la gestión de los siguientes procesos que se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional:

- Gestión del proceso electoral sindical: convocatorias, candidaturas, resultados, preavisos, etc.
- Gestión documental de procesos individuales: apercibimientos, sanciones, expedientes contradictorios, acuerdos entre partes, reducciones de jornadas, adaptaciones de jornada, acuerdos de teletrabajo.

3.7. People analytics y Business Intelligence

El sistema aportará herramientas que permitan la extracción de información, consultas, listados e informes de manera sencilla, intuitiva y autónoma.

El sistema permitirá a los usuarios la creación de nuevas consultas e informes de forma autónoma tras el periodo de formación correspondiente.

Especialmente relevante en este ámbito son las herramientas que permitan acompañar el proceso de gestión presupuestaria mediante escenarios ante la modificación de cualquier variable de gasto (simular subidas, simular disminuciones salariales, simular incorporación de concepto retributivo variable).

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.8. Integración en otros sistemas

Se deberán configurar en el sistema las diferentes integraciones identificadas en la fase de análisis funcional para mantener los datos dentro del ecosistema de Asepeyo.

Dichas integraciones se realizarán a través de canales seguros, mediante el método, protocolo y la periodicidad que se establezcan durante la fase de análisis.

El número y el diseño final de las integraciones será determinado en la fase de análisis funcional.

- Integración con Sistema Contable
 - Asepeyo tiene su propio sistema contable (COFI) independiente de la solución RP de gestión de recursos humanos y nómina. Es necesario desarrollar una integración de la información de la contabilidad generada en cada enlace realizado.
 - Actualmente esta integración se realiza extrayendo una serie de ficheros (formato TXT) contables con la información obtenida del sistema de gestión de nómina y recursos humanos como son Enlace contable y Apunte contable
 - La información referente al contenido y formato de dichos ficheros se encuentra redactada en unos documentos de análisis funcional que se entregarán al adjudicatario del contrato.
- Integración con SIAU (pre-alta/baja/modificación): SIAU es la aplicación corporativa de gestión de usuarios desde donde se inician los trámites de alta / baja / cambio de los usuarios. El software se integrará con este aplicativo, recibiendo los datos provenientes de SIAU.
 - En todos los casos es obligatorio mantener un histórico de todos estos movimientos y un retorno de información del programa de nómina al pre-alta.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- La información referente al contenido y formato de dichos ficheros se encuentra redactada en unos documentos de análisis funcional que se entregarán al adjudicatario del contrato.
- Integración con la solución de gestión de identidades OpenIAM. La integración puede efectuarse de forma asíncrona (a partir de un volcado de datos periódico) o síncrona (a través de API).
 - La integración con el sistema actual (Meta4) se realiza a través de extracción y envío de ficheros planificada varias veces al día.
- Integración con Compensa Capital Humano (PVE).
 - La integración con el sistema actual (Meta4) se realiza a través de extracción y envío de un fichero planificado una vez al día.
 - La información referente al contenido y formato de dichos ficheros se encuentra redactada en unos documentos de análisis funcional que se entregarán al adjudicatario del contrato.
- Integración con ASID (data-lake de Asepeyo). El sistema debe tener la capacidad de poder realizar operaciones de extracción de datos (ETL) de manera periódica vía ficheros, llamadas a la API, o queries directos a la BBDD, que permitan extraer la misma información al data-lake que se está extrayendo ahora.
 - La transferencia de datos a este sistema es unidireccional, es decir, se traspasan los datos a ASID (mediante extracciones de ficheros de texto), de forma que la integración a realizar será el traspaso de datos del nuevo aplicativo a ASID con el mismo contenido que la integración de Meta4. La sincronización de estos datos se realiza 2 veces al día. La integración con el sistema actual (Meta4) se realiza a través de extracción y envío de ficheros (proceso nocturno) diaria.
 - La información referente al contenido y formato de dichos ficheros se encuentra redactada en unos documentos de análisis funcional que se entregarán al adjudicatario del contrato.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Integración con la solución corporativa de firma electrónica de documentos (portafirmas). Actualmente el funcionamiento es que el documento PDF se sube manualmente al portafirmas.
- Integración con sistema de planificación de plantillas y turnos en hospitales (actualmente Bold):
 - Que permita :
 - Envío de datos referentes a Variables (de Bold al nuevo ERP)
 - Incidencias (de BOLD a nuevo ERP y de nuevo ERP a BOLD)
 - Altas, bajas y modificaciones.
 - Gestión de privilegios de acceso a permisos, pudiendo modificar manualmente dichos privilegios.
 - Poder elegir los centros asistenciales a integrar en BOLD y las variables que traspasar de BOLD desde el nuevo RP.
 - Gestión de personal de territorio a incorporar en Hospital y poder asignar dónde se incorpora desde el nuevo ERP.
 - Autonomía en la gestión de las actualizaciones del Work Planner.
 - Mantener las rúbricas de los conceptos de nómina al realizar la integración.
 - Actualmente está integrado con Meta4 de forma bidireccional. En cuanto a esta integración, Meta4 remite la información del empleado al sistema BOLD (información básica, permisos, etc.), mientras que la aplicación Bold envía incidencias para el cálculo de nómina (pluses, horas extras, etc.), por lo que esa misma integración se deberá realizar con el nuevo aplicativo con el mismo propósito.
 - La información referente al contenido y formato de dichos ficheros se encuentra redactada en unos documentos de análisis funcional que se entregarán al adjudicatario del contrato.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Integración con archivo digital (actualmente DIRH)
 - Integración de datos del trabajador con el nuevo aplicativo y DIRH
 - Acceso directo a DIRH desde la ficha del trabajador en el ERP
 - La integración con el sistema actual (Meta4) se realiza a través de un webservice al que se le remiten los tags de búsqueda de los documentos.
 - La información referente al contenido y formato de dichos ficheros se encuentra redactada en unos documentos de análisis funcional que se entregarán al adjudicatario del contrato.
- Integración con el aplicativo DOSÍMETROS, utilizado por el Servicio de Prevención Propio.
 - Baja de los dosímetros: Notificación de las bajas de empresa al Servicio de Prevención Propio para la gestión de dosímetros.
 - La integración con el sistema actual (Meta4) se realiza a través de conexión ODBC (tabla vinculada).
- Integración con aplicativos de formación / selección / desarrollo (actualmente Meta4, en un futuro Talentia)
 - Traspaso de datos de empleados a los aplicativos utilizados para la gestión de: Procesos de formación corporativa, de selección de personal, mapa de talento y desarrollo profesional (evaluación del desempeño) y organigrama para la generación de workflows.
 - Sincronización y actualización de la información en tiempo real.
 - Envío de información que sea necesaria disponer de estos aplicativos al aplicativo de nómina.
 - Integración del portal de actualización, validación y consulta de información por parte de las personas trabajadoras con el del aplicativo licitado.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Integración con LIGAE
 - Liquidación Gastos Empleados: Traspaso nocturno de cuentas bancarias de nómina para el pago de dietas.
 - La integración con el sistema actual (Meta4) consiste en una extracción y envío de fichero con la información de las cuentas bancarias de los empleados mediante un proceso nocturno.
- Integración con Integra SSP
 - Esta conexión es unidireccional y consiste en el envío de datos del empleado del sistema actual maestro (Meta4) al programa Integra. El sistema debe tener la capacidad de poder realizar operaciones de extracción de datos (ETL) de manera periódica vía ficheros, llamadas a la API, o queries directos a la BBDD para el envío de información.

En todas las integraciones descritas se pide al adjudicatario del contrato que se aporte previo a la integración un plan de pruebas detallado y que se tenga en cuenta el coste de integrar con cada sistema en función de la tecnología.

3.9. Migración histórico de datos

En el proyecto se incluye la migración de datos de los sistemas actuales necesarios para cumplir, por un lado, con las obligaciones legales y, por el otro, para garantizar la continuidad de los servicios a los profesionales de Asepeyo.

Se requerirá la migración de todos los datos históricos.

Se deberán migrar de la población objetivo todas las relaciones laborales de forma que permitan tener una visión completa de la historia laboral del empleado en Asepeyo, pudiendo consultar las distintas categorías, contratos, puestos de trabajo, unidades, centros de trabajo, etc que ha ocupado cada empleado.

Pliego de Prescripciones Técnicas

En cuanto a datos económicos y de nómina se deberá disponer en la aplicación final de los datos del año fiscal en curso y cinco años anteriores (por posibles peticiones de la Auditoría General de la Intervención de la Seguridad Social y Órganos de Tutela de las Mutuas).

3.10. Comprobaciones y pruebas del sistema

Para la validación del sistema se requiere realizar y documentar como mínimo tres tipos de paralelos de nómina que garanticen el cuadro de brutos y de líquidos : nómina ordinaria, nómina de paga extra y nómina retroactiva, así como el paralelo y cuadro de su contabilidad correspondiente de cada una de ellas.

En el caso de las integraciones, se deberá presentar un plan de pruebas específicas para cada una de ellas con un histórico de resultados obtenidos y correcciones.

3.11. Características técnicas del sistema de gestión de nómina

El acceso a la aplicación debe ser vía web, cifrado, y deben estar soportados todos los navegadores habituales (Chrome, Firefox, Safari, Edge).

Se requiere una federación con los servicios de identidad de Asepeyo, basados en el Active Directory de Microsoft y que está ubicado on-premise (No AZURE), y que permita hacer SSO. De manera alternativa, la federación también se puede realizar con Google Workspace, puesto que es el servicio que Asepeyo utiliza como correo corporativo y herramientas de productividad. El mecanismo de autenticación y autorización debe estar basado en roles, los cuales se definirán en el LDAP/DA de ASEPEYO. El acceso siempre será de forma nominal, no se contemplan usuarios genéricos.

Las integraciones entre el nuevo sistema de nómina ofertado y el resto de aplicaciones y procesos satélite deben efectuarse mediante canales y protocolos seguros y estándar, como pueden comprender desde API RESTful a intercambio de ficheros mediante canal SFTP, según proceda y se derive del análisis funcional que el adjudicatario realizará como parte de los requisitos funcionales.

Pliego de Prescripciones Técnicas

La propuesta debe incorporar un entorno de pre-producción completo para realizar formación, validación de nuevas versiones, y cambios en las reglas de negocio.

Los cambios de versiones deben estar informados, confirmados y validados por Asepeyo antes de ser puestos en producción.

El adjudicatario de la licitación será el responsable, de la disponibilidad del servicio y de los mecanismos que garanticen la recuperación de la información en caso de pérdida. No se tendrá en cuenta la indisponibilidad causada por el proveedor del servicio donde está alojada la aplicación.

La infraestructura en la que se soporta el nuevo sistema de gestión de nómina propuesto debe estar ubicada en territorio de la UE con objeto de cumplir con los requisitos del RGPD y la LOPDGDD.

El nuevo sistema de gestión de nómina dispondrá de un sistema de auto-desconexión de la sesión de usuario, en base a inactividad y sobre un nivel de tiempo configurable.

El servicio dispondrá de un módulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario.

4.- Características del servicio de soporte para el cálculo y la ejecución de la nómina

El servicio incluido en esta modalidad comprende una bolsa de horas para la gestión de la nómina, por parte de un perfil especializado que ostente al menos un mínimo de 3 años de experiencia, para la gestión integral del cálculo de nómina.

Con esta bolsa de horas, se pretende asegurar que el servicio no sufra interrupciones, proporcionando la resiliencia operativa necesaria para absorber cualquier cambio en la estructura de empleados sin comprometer los plazos de ejecución.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Los trabajos a realizar incluyen el soporte operativo en el cálculo de haberes, la parametrización de conceptos retributivos y la ejecución técnica de las liquidaciones, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral vigente.

En base al análisis de la estructura orgánica y el volumen de la plantilla objeto de este contrato, se ha determinado una asignación de 1.000 horas anuales. La distribución de dichas horas se ha proyectado para cubrir tanto los periodos de carga ordinaria como los picos estacionales de trabajo. Su ejecución y posterior facturación estarán sujetas exclusivamente al uso real de las mismas, bajo las siguientes condiciones:

- Activación bajo demanda: El consumo de estas horas solo se hará efectivo tras una solicitud previa, ya sea por iniciativa de la Mutua (para cubrir necesidades específicas) o por propuesta de la empresa adjudicataria (previa validación de la Mutua).
- Facturación por uso real: No existe compromiso de consumo total. Solo se facturará las horas efectivamente trabajadas y justificadas.

5.- Características del sistema para la gestión del control de presencia

El servicio incluido en esta modalidad comprende la implantación de un sistema de registro de la jornada laboral que cumpla con la legislación vigente y que disponga de la flexibilidad necesaria para adaptarse tanto a las necesidades de la Entidad como a futuras modificaciones normativas.

5.1. Características y funcionalidades

- Entornos: Se requerirá tener dos entornos, uno para pruebas y revisión de configuraciones y otro para producción.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Migración de datos: Capacidad para migrar los datos históricos (saldo) de la plataforma de registro horario utilizada actualmente.
- Gestión y creación de permisos, ausencias y vacaciones: La aplicación deberá permitir la gestión y creación de los tipos de permisos, ausencias y vacaciones que estén vigentes en Asepeyo, teniendo en cuenta la lógica de la misma y que depende de información contenida el sistema de core de gestión de recursos humanos.
- El sistema deberá permitir especificar incidencias concretas en el fichaje horario, por ejemplo teletrabajo, fichaje de comida, etc.
- Se requiere un sistema de validación de marcajes según la estructura jerárquica de asepeyo (actualmente por unidad organizativa).
- Acceso y Fichaje 24/7:
 - Canales de acceso: Disponibilidad a través de Múltiples Canales: Web, Aplicación móvil (Android/iOS), Terminales físicos y Tags/Tarjetas.
 - Fichaje Remoto: La funcionalidad de fichaje debe estar disponible de forma remota.
 - La funcionalidad de geolocalización se limitará exclusivamente al momento en que se realice el fichaje en modalidad remota.
- Registro Diario de Jornada:
 - Cobertura: Debe permitir el registro para todo el personal de la organización con relación laboral, incluyendo nuevas incorporaciones.
 - Eventos a registrar: Posibilidad de registrar:
 - Hora exacta de inicio y fin de la jornada laboral.
 - Pausas no computables (ej. descansos, comidas).
 - Interrupciones justificadas (ej. visitas médicas, desplazamientos).
 - Teletrabajo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Identificación del Usuario: Identificación única de la persona trabajadora (usuario - Identificador corto Asepeyo-, PIN o tarjeta), especificando el lugar y medio desde el cual se efectuó el fichaje.

5.2. Integraciones entre sistemas

- Integración bidireccional con los sistemas informáticos corporativos: Se requiere la integración con el sistema core de gestión de recursos humanos y nómina para poder compartir información referente a los datos del empleado, validadores, calendarios, festivos, agenda y la información que se requiera, así como los marcajes realizados.

Es importante resaltar que el workflow jerárquico de validación (managers-validadores) debe cargarse desde el sistema core de nómina y Recursos Humanos, para evitar doble mantenimiento.

- Terminales de marcaje (ETHERTRAX+G o similar): Se han de recoger los marcajes realizados en estos terminales y traspasarlos al sistema de forma periódica.
- Integración vía API para poder realizar el fichaje por la intranet social de Asepeyo.

5.3. Requisitos funcionales y de datos

- Identificación y registro:
 - Identificación única: El sistema debe identificar de forma única a cada persona (usuario- Identificador corto Asepeyo-, PIN o tarjeta).
 - Datos de fichaje: Registrar la ubicación y el medio utilizado para el fichaje (entrada y salida).
 - Sellado Temporal (No manipulación): El registro de entrada y salida debe tener un sellado temporal que garantice su inalterabilidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Trazabilidad e Inmutabilidad de los datos:
 - Log de modificaciones: El sistema debe garantizar la trazabilidad total de cualquier modificación o corrección en los datos de registro.
 - Certificación: Se requiere la certificación de la inmutabilidad de los datos. Estos registros deben conservarse junto al original y estar disponibles para cualquier auditoría o inspección.
 - Registro de Auditoría: Cada corrección o modificación de un fichaje (ej. olvido del fichaje) debe generar un log automático que incluya:
 - Quién realizó el cambio.
 - Cuándo se realizó.
 - Qué valor se modificó.
 - Posibilidad de que este tipo de marcajes sean validados por el responsable.

- Almacenamiento y conservación:
 - Conservación: Los datos deben conservarse durante un periodo mínimo de 4 años, según lo establecido en el artículo 21 de la LISOS y las normativas laborales actuales.
 - Seguridad: Almacenamiento seguro, cifrado y en servidores ubicados dentro de la Unión Europea. La Adjudicataria informará donde se ubicarán los datos, preferiblemente deben ubicarse dentro del entorno de PeopleNet.

- Disponibilidad y accesibilidad:
 - Disponibilidad inmediata: Los datos deben estar disponibles de forma inmediata ante cualquier requerimiento de la Inspección de Trabajo de la SS (ITSS), RLPT, Mánagers y personas trabajadoras y organismos de control.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Acceso remoto: Garantizar la disponibilidad inmediata, íntegra y verificable del registro horario, sin intermediación humana ni riesgo de alteración posterior.
- Acceso para personas trabajadoras: Las personas trabajadoras deben poder consultar y descargar sus propios fichajes en cualquier momento y visualizar el saldo.
- Acceso para RLPT: La RLPT tendrá acceso a los registros de jornada de todas las personas trabajadoras.
- Acceso para Administración e Inspección de Trabajo: Acceso a los registros para la administración y posibilidad de requerimiento de datos por la Inspección de Trabajo (en persona o de forma remota).
- Funcionamiento Offline: El sistema debe funcionar sin conexión a red, guardando los datos localmente y sincronizando automáticamente al recuperar la conexión, para asegurar la continuidad del control horario.
- Gestión de roles y permisos: El sistema debe permitir la definición de roles de usuario (ej. administrador, manager, persona trabajadora, representante legal de los trabajadores) y la asignación de permisos específicos y limitados a cada nivel para el acceso y gestión de los registros y funcionalidades.

5.4. Funcionalidades del Sistema

- Consultas y exportación:
 - Exportación Inmediata: Posibilidad de exportación y consulta inmediata de los datos en formato verificable (.pdf o .csv auditado).
 - Consultas Personalizadas: Ofrecer la posibilidad de diseñar consultas no estandarizadas.
 - Consultas Estandarizadas: Generación de informes predefinidos y automáticos para:
 - Inspección de Trabajo y Administración.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- RGPD.
 - Dirección de RRHH.
 - Mánagers.
 - Análisis de defectos de jornada anual.
 - Análisis de excesos de jornada.
 - Horas Extras realizadas.
 - Viajes de trabajo realizados.
 - Trabajos externos realizados.
- Gestión de tiempos, horas extras y horas complementarias:
 - Registro de Horas Extras y Horas Complementarias: El sistema deberá indicar si cada hora extra o complementaria se abona mediante retribución salarial o se compensa con descanso equivalente, dado que la legislación obliga a ello.
 - Flujos de Validación: Implementar flujos de validación para las horas extras.
 - Visualización de Equipo: Permitir la visualización de las horas extras realizadas por el equipo.
 - Cálculo de saldo de jornada:
 - Cálculo: El sistema debe calcular el saldo (positivo y negativo) de la jornada laboral de cada persona trabajadora, tanto anual como en cualquier momento del año.
 - Variables a Considerar:
 - Calendario Laboral y festivos.
 - Fecha de incorporación.
 - Porcentaje de jornada de la persona trabajadora y sus posibles cambios.
 - Guardia legal.
 - Vacaciones.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Permisos (recuperables y no recuperables).
 - Permisos (retribuidos y no retribuidos).
 - Periodos de Incapacidad Temporal (IT).
 - Beneficios laborales que afecten al porcentaje de jornada.
 - Jornadas que superen las 00 horas (ej.nocturnas de 21h a 8h del día siguiente).
- Gestión de Ausencias y Vacaciones:
 - Gestión de Ausencias y Vacaciones: Implementar flujos de validación y visualización de estas gestiones para todo el equipo.
 - Notificaciones:
 - Generación de Avisos, Alertas y Comunicados: Deben ser configurables de forma estandarizada, automática y parametrizada.
 - Comunicación semanal a la persona indicando el saldo acumulado.
 - Comunicación mensual al Manager del saldo de las personas de su equipo.
 - Comunicación al Mánager en caso que el usuario registre la entrada antes de una hora determinada.
 - Comunicación al usuario conforme está generando un exceso de jornada superior a 100 horas.
 - Comunicación al usuario conforme está generando un saldo negativo superior a 50 horas.
 - Comunicación al usuario y al Manager conforme no ha disfrutado de las vacaciones.
 - Cumplimiento Normativo:
 - RGPD: Asegurar el cumplimiento íntegro del Reglamento General de Protección de Datos.

Pliego de Prescripciones Técnicas

6.- Equipo de trabajo

El objetivo principal es disponer de unos equipos de trabajo que garanticen el servicio integral y de calidad, ligado a los ANS previamente establecidos, debiendo los licitadores enfocar sus propuestas técnicas a los servicios y tecnologías a ofrecer.

Los licitadores podrán tener flexibilidad con el volumen de trabajadores asignados para poder dar servicio tanto en los momentos de mayor trabajo como aquellos en los que las necesidades sean menores. Todos los trabajadores implicados en el contrato deberán trabajar dentro la Unión Europea.

El adjudicatario o adjudicatarios se comprometen a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del expediente mediante la formación continua en las tecnologías y capacidades que forman parte del catálogo de servicios objeto de la prestación a Asepeyo.

El equipo mínimo especializado a aportar por la empresa adjudicataria estará compuesto por 6 personas con el perfil indicado en la siguiente tabla:

PERFIL	Nº PERSONAS	EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA
Jefe de proyecto	1	al menos 5 años como responsable en proyectos similares
Especialista Soporte en nómina	1	3 años como técnico de soporte en nómina en proyectos de similares
Especialista módulo nómina	2	al menos 3 años como implantador/integrador en proyectos similares
Especialista módulo control de presencia	2	al menos 3 años como implantador/integrador en proyectos similares

Pliego de Prescripciones Técnicas

El adjudicatario designará un Jefe de Proyecto y aportará los recursos humanos y materiales necesarios, para la adecuada prestación de los servicios establecidos en el presente Pliego.

La responsabilidad del Jefe de Proyecto consiste en asegurar la prestación de los servicios indicados y será el único interlocutor entre el adjudicatario y ASEPEYO.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios por parte del adjudicatario.
- Atender cualquier tipo de petición por parte del equipo de ASEPEYO.
- Ser el único interlocutor válido con el equipo de ASEPEYO.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida, así como garantizar el cumplimiento de los plazos acordados.
- Presentar los resultados de la realización del servicio.

Cabe destacar, que no se permitirá que cualquier miembro del equipo de trabajo disponga de dos o más roles asignados.

El especialista en soporte en nómina deberá tener las siguientes características:

- Una experiencia mínima probada de 3 años en proyectos similares
- Conocimiento en lenguajes de programación (Java, html, sqlserver, .net, vba) mediante certificaciones probadas
- Conocimiento de bases de datos (oracle, sqlserver y access)
- Conocimiento en gestión de proyectos y microsoft office

Las funciones a realizar para el especialista en soporte en nómina serán las siguientes:

- Gestión y procesamiento de Pagos de Nómina
- Cálculo de remuneraciones

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Gestión de deducciones, liquidaciones y finiquitos
- Gestión de altas, bajas y modificaciones de los empleados
- Implementación de nuevos softwares
- Corrección de errores de cálculo
- Actualización de tablas legales: Configurar manualmente o supervisar la carga de nuevos valores (salario mínimo, unidades tributarias, topes de seguridad social).
- Gestión y aplicación de parches y “Service packs”
- Realización de pruebas de regresión: Antes de lanzar un cambio, verificar que la corrección de un error no haya creado uno nuevo en otra parte del sistema.
- Generación de interfaces: Asegurar que los datos de nómina viajen correctamente hacia el sistema contable (ERP) sin descuadres.
- Detección de posibles mejoras en el sistema

Dichas funciones se deberán corroborar mediante la aportación del CV del personal especializado en cuestión.

Las funciones de los especialistas en las herramientas del módulo de gestión de nómina y control de presencia serán:

- Configuración de la arquitectura de la herramienta
- Gestionar los niveles de acceso, permisos y roles de seguridad para garantizar la protección de datos
- Ajustar la configuración de la herramienta a medida que los procesos de la empresa cambian o crecen
- Supervisar que no haya duplicados o errores en la base de datos de la herramienta
- Gestionar la carga de datos desde otras plataformas
- Resolución de incidencias dentro de las herramientas
- Realizar revisiones periódicas para detectar anomalías en la herramienta

Pliego de Prescripciones Técnicas

6.1. Factor de rotación del especialista en la herramienta

Durante la ejecución del contrato, salvo causas mayores, se aceptará un factor de rotación máximo de UNA persona como número de cambios internos del equipo de trabajo asignado al proyecto (equipo mínimo + personas adicionales).

En ningún caso, dicha rotación podrá aplicarse a la persona asignada por el licitador como Jefe del Proyecto, salvo causas mayores, así como generar que el número de personas asignadas al proyecto, quede por debajo del mínimo estipulado en este Pliego ya que en caso de producirse tal situación, será motivo de resolución unilateral del contrato.

Asimismo, será motivo de penalización y en su caso, resolución del contrato, el incremento del número máximo de rotaciones permitidas no justificadas y validadas por Asepeyo, según se indica en el anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Si que se permite la ampliación del equipo para el trabajo en paralelo en diferentes líneas del proyecto y para dar respuesta a necesidades temporales.

Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por adjudicatario

El equipo de trabajo asignado al proyecto, será aquel que aparezca definido dentro de la propuesta del licitador que resulte ser el adjudicatario del contrato.

La necesidad por parte del adjudicatario de realizar una modificación dentro del equipo de trabajo, ya sea puntual o definitiva, por causas justificadas y ajenas a ASEPEYO, deberá reunir los siguientes condicionantes:

- Documento justificativo donde quede detallado y explicado el/los motivo/s que provocan el cambio.
- Presentación de los posibles candidatos a incluirse dentro del equipo de trabajo y donde se acredite, mediante Currículum Vitae, firmado por el candidato/s, que su perfil es de cualificación técnica igual o superior a la persona que sustituirá.
- Conformidad y aceptación de ASEPEYO a alguno de los candidatos presentados. Dicho visto bueno, vendrá por parte del Responsable del proyecto asignado por ASEPEYO.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Para formalizar estos cambios, el adjudicatario deberá remitir una propuesta por escrito (correo electrónico) a ASEPEYO con una antelación de 10 días hábiles a la sustitución. Para casos de emergencias, donde no pueda cumplirse el plazo indicado, como mínimo, la conformidad al cambio propuesto quedará siempre supeditada a la conformidad, siempre por escrito, por parte de ASEPEYO.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de aprobación del candidato por parte de Asepeyo.

Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por ASEPEYO

ASEPEYO realizará la valoración de la eficiencia, calidad y productividad de las tareas realizadas por el equipo de trabajo durante toda la vigencia del contrato (Comités de Gobierno). En este sentido, ASEPEYO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario.

En caso de ser necesario que ASEPEYO solicite este tipo de cambio, se realizará de forma escrita (correo electrónico), con 10 días hábiles de antelación a la fecha de efecto, dirigida al Jefe de Proyecto o superior de este de la empresa adjudicataria y donde se indicarán las justificaciones y motivaciones que han provocado este hecho. Además, esta situación será considerada como una rotación de personal y contabilizará en el cálculo de rotaciones permitidas.

7.- Lugar de prestación de los servicios

Los trabajos y comunicaciones se realizarán preferentemente de forma remota. El equipo de trabajo realizará sus funciones mediante conexiones seguras y herramientas de gestión, garantizando la continuidad operativa, manteniendo una comunicación constante y fluida con Asepeyo.

Sin menoscabo de lo anterior, durante los trabajos de de implantación de las soluciones propuestas éstos se desarrollarán presencialmente en las oficinas centrales de Asepeyo

Pliego de Prescripciones Técnicas

(provincia de Barcelona) o virtualmente según se acuerde en cada fase del proyecto sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

En caso de que fueran necesario realizar actuaciones puntuales en las dependencias de la empresa adjudicataria por razón de consulta o utilización de material o documentación obrante en ésta, se garantizará el acceso al personal de Asepeyo.

Durante toda la vigencia del contrato, el equipo del adjudicatario deberá desplazarse para las reuniones que se consideren necesarias por el Responsable del contrato de ASEPEYO, independientemente de que estas reuniones se celebren en las propias dependencias de ASEPEYO o en otras ubicaciones, sin coste adicional para ASEPEYO.

8.- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Como garantía de la capacidad técnica para la ejecución del contrato, el licitador deberá acreditar que dispone de un sistema de gestión de seguridad de la información certificado en el Nivel Medio (o superior) del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), de acuerdo con el Real Decreto 311/2022. Este requisito es indispensable para garantizar las dimensiones de disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad en la prestación del servicio de suministro de licencias, implantación, mantenimiento y actualización de un sistema de información de gestión de nómina y control de presencia. La no acreditación del cumplimiento del ENS en el plazo y forma estipulados supondrá la inadmisión, exclusión o imposibilidad de ejecutar el contrato, ya que se trata de un requisito de habilitación profesional, previo a la solvencia.

Su justificación está motivada en:

Naturaleza Crítica del Servicio: La gestión de nóminas y el control de presencia son procesos fundamentales para la continuidad operativa de la organización y el cumplimiento de obligaciones legales y financieras. Es imperativo garantizar la disponibilidad del sistema para el devengo de haberes y la trazabilidad de los registros de jornada, evitando alteraciones no autorizadas que puedan derivar en perjuicios económicos o sanciones laborales.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Tratamiento de Datos de Categoría Especial: El servicio procesa obligatoriamente datos de alto impacto, incluyendo información financiera (cuentas bancarias), datos de seguridad social y, datos personales. Según el RGPD y la LOPDGDD, estos datos requieren un nivel de protección reforzado que el ENS Nivel Medio garantiza mediante controles estrictos de cifrado, segregación de funciones y gestión de accesos entre otros.

Resultado del Análisis de Riesgos: El análisis de riesgos identifica el sistema de nómina y presencia como un activo de criticidad elevada. Cualquier vulnerabilidad en la plataforma afectaría directamente a la confidencialidad de las retribuciones de los empleados y a la integridad de los datos fiscales y de seguridad social, comprometiendo la seguridad jurídica de la entidad frente a auditorías externas o inspecciones de trabajo.

Las empresas que se presenten a la licitación deben aportar la siguiente documentación para demostrar su conformidad con el ENS de Grado Medio (o superior), en el momento de presentación de la oferta:

- Se deberá aportar el Certificado de Conformidad con el ENS en **Grado Medio (o superior)** emitido por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La empresa que resulte adjudicataria estará comprometida durante la ejecución del contrato a:

- Mantener la política de seguridad formalmente aprobada y documentada.
- Designar un responsable de seguridad y un responsable del sistema para el servicio.
- Disponer y aplicar procedimientos documentación para los procesos críticos relacionados con el contrato (gestión de accesos, gestión de incidencias, copias de seguridad, recuperación de información...)
- Formar al personal asignado al servicio en la seguridad de la información tratada.

Pliego de Prescripciones Técnicas

9.- Gobernanza del proyecto y equipo de trabajo en Asepeyo

Por parte de ASEPEYO, se asignará un Responsable del proyecto el cual tendrá las siguientes funciones:

- Verificar el correcto desarrollo del proyecto y de la ejecución del contrato.
- Certificar la conformidad a las tareas entregadas/finalizadas por el adjudicatario, dando el visto bueno a su ejecución, funcionamiento o acción que corresponda.
- Comunicar y aplicar las penalizaciones al adjudicatario, en caso que sea necesario.
- Confirmar o solicitar los posibles cambios del equipo de trabajo.

El Responsable asignado por ASEPEYO, podrá delegar sus funciones en una o más personas de ASEPEYO. En ese caso, dicho Responsable lo comunicará por escrito al adjudicatario informando de los datos de la/s persona/s que corresponda e indicando las tareas delegadas.

La dirección y control del proyecto se centralizará exclusivamente en Monday.com, la herramienta corporativa de Asepeyo. A tal efecto, Asepeyo proporcionará las licencias necesarias al personal del licitador, quien asumirá la responsabilidad de mantener actualizado el roadmap, así como de realizar el seguimiento integral de tareas y el progreso del proyecto a través de dicha plataforma.

Durante el desarrollo del proyecto, Asepeyo podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos especificados.

El modelo de relación entre adjudicatario y ASEPEYO deberá articularse con los Comités de Gobierno del contrato: Estratégico y Operativo. Los licitadores deberán confirmar en sus propuestas que se crearán dichos Comités y que como mínimo, se incluirán las características detalladas a continuación:

Pliego de Prescripciones Técnicas

Comité estratégico: Responsable del seguimiento del servicio a nivel gerencial:

- Revisión y aprobación de ANS
- Seguimiento y control global de la operación y provisión del servicio. Cumplimiento de niveles de servicio y penalizaciones aplicables dentro del período.
- Análisis de KPIs de procesos de gestión de forma global y por servicio.
- Nivel de alineación de los procesos de gestión del adjudicatario con los procesos de ASEPEYO.
- Seguimiento de situaciones especiales no recogidas en los procesos de gestión.
- Cumplimiento del adjudicatario de los modelos de calidad y seguridad de los servicios de ASEPEYO.
- Seguimiento del contrato y facturación
- Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
- Seguimiento proactivo de incidencias y de su resolución en casos específicos o críticos.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento del plan de mejora continua del adjudicatario.
- Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.
- Gestión de riesgos: Riesgos identificados y planes de mitigación.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarán en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Táctico, ASEPEYO requiere que su frecuencia debe ser como mínimo mensual, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Comité operativo: tendrá las siguientes funciones:

- Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
- Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
- Tratamiento de las problemáticas específicas detectadas.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarán en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Operativo, ASEPEYO requiere que su frecuencia debe ser como mínimo quincenal, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Adicionalmente y una vez configurados todos los comités de gestión, cabe la posibilidad que sean modificados y/o anulados, dependiendo de los resultados que estén facilitando o su operatividad y siempre de conformidad por parte de ASEPEYO y el adjudicatario. Del mismo modo, existirá la posibilidad de añadir nuevos "Comités", a los que sean creados al principio de la ejecución del contrato.

ASEPEYO se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

Adicionalmente y de forma extraordinaria, bajo la supervisión de los comités de ámbito estratégico, podrá formarse un equipo de trabajo de carácter temporal con objetivos específicos acordados previamente.

Para todas las reuniones de los comités, el adjudicatario se compromete a formalizar un acta que irá firmada por ambas partes.

Pliego de Prescripciones Técnicas

10.- Plazo de implantación y ejecución del sistema de gestión de nómina y del control de presencia

Se establecen las siguientes fases en el proyecto que se analizarán y detallarán con el adjudicatario:

1. Fase de implantación del sistema de control de presencia:
 - Fase de análisis funcional y desarrollo del sistema. Se deberá planificar y realizar la toma detallada de requerimientos funcionales y/o técnicos complementaria que permita la parametrización del software y la integración con el sistema de Asepeyo. Se prevé una duración de 2 meses.
 - Fase de implantación, formación y pruebas. Se deberán realizar las pruebas técnicas y la formación al equipo de RRHH. Se prevé una duración de 2 meses
2. Fase de análisis funcional del módulo de gestión de nómina. Aparte de la documentación de análisis funcional que se entregará como anexo A, se deberá planificar y realizar la toma detallada de requerimientos funcionales y/o técnicos complementaria que permita, en fases posteriores, parametrizar la solución de acuerdo con las necesidades específicas de Asepeyo. El adjudicatario entregará un documento unificado con todo el análisis funcional realizado, que deberá validarse por ambas partes. Se prevé una duración de 2 meses.
3. Fase de parametrización y desarrollo. El adjudicatario adaptará la solución a los requerimientos establecidos en la fase anterior y documentará técnicamente las parametrizaciones que se realicen al estándar de la solución. Se prevé una duración de 4 meses.
4. Fase de implantación, prueba y paralelos. Se deberán realizar pruebas técnicas unitarias por parte del adjudicatario, además de pruebas conjuntas en integraciones con los equipos implicados y paralelos con el departamento de Recursos Humanos,

Pliego de Prescripciones Técnicas

presentando un plan de pruebas y resultados del proceso. Se prevé una duración de 4 meses.

5. Fase de formación. Esta fase se llevará a cabo en varias etapas: una inicial y más completa para el equipo de RH/DTIC y otra posterior más específica para empleados y managers del portal del empleado previa al lanzamiento. Se prevé una duración de 1 mes.
6. Fase de lanzamiento y puesta en producción: que el equipo de Asepeyo empleará la solución en su trabajo diario. Requerirá de un acompañamiento exhaustivo por parte del adjudicatario. Se prevé una duración de 1 mes.

El cómputo del plazo para las distintas fases se iniciará a partir de la primera reunión de inicio del proyecto tras la firma del contrato, pudiéndose solapar dichas fases de acuerdo con el cronograma de proyecto que presentará el adjudicatario y que será validado por Asepeyo.

Dicho plazo puede quedar interrumpido en aquellos casos en los que por motivos ajenos al adjudicatario éste no pueda avanzar en las tareas de ejecución del servicio propuesto.

En todo caso, la solución deberá estar en explotación pasado 1 año como máximo desde la fecha de la primera reunión del proyecto

El adjudicatario deberá entregar manuales de usuario personalizados para las diferentes tipologías de usuario descritas. Éstos se entregarán en formato digital.

11.- Mantenimiento y servicio técnico

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo, como la asistencia técnica a los usuarios, el aspecto evolutivo y adaptativo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico.

Como mecanismo de comunicación de incidencias y solicitudes se utilizará la plataforma de EASYVista, que Asepeyo utiliza para la gestión de ITSM. Es por esto que es requisito que el proveedor se integre con esta plataforma. Se da más información de esta integración en el apartado 12 de Incidencias.

11.1. Atención técnica al usuario

La atención al usuario de Asepeyo será:

- Funcionamiento del servicio: 24x7, 365 días al año.
- Tiempo de respuesta: El más breve posible teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Tiempo de resolución: El más breve posible teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

11.2. Mantenimiento técnico

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento la actualización de la herramienta, en relación a las mejoras o nuevas versiones de la misma, así como por los cambios de las normativas vigentes en cada momento. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal del servicio de la herramienta, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

Pliego de Prescripciones Técnicas

11.3. Mantenimiento correctivo

Dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del mismo, se incluirá el mantenimiento correctivo así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento del sistema.

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a Asepeyo. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá la generación y entrega de la/s nueva/s versión/es del sistema de gestión de nómina relacionado con el servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo y siguiendo las directrices del siguiente apartado.
- El hardware destinado por el adjudicatario para el correcto funcionamiento de los servicios, como por ejemplo, servidores en la nube.

11.4. Mantenimiento adaptativo

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio, así como al mantenimiento del nivel de actualización de la solución tecnológica.

En el momento que aparezca un cambio normativo por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros), el adjudicatario se compromete a presentar a Asepeyo la propuesta de actualización correspondiente. En dicha propuesta, se indicarán los cambios que serán realizados y el tiempo estimado para su implantación, que siempre estará condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente. Estas

Pliego de Prescripciones Técnicas

propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con Asepeyo. En cualquier caso, será la empresa adjudicataria quien se haga cargo del coste.

Condiciones de las actualizaciones de la herramienta

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización de la herramienta, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo
- Las actualizaciones de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

12.- Formación y gestión del cambio

El adjudicatario deberá disponer de un plan que tendrá como objetivo gestionar el cambio y capacitar a los usuarios del nuevo sistema de nómina y del control de presencia, identificando las necesidades de formación de las distintas áreas de la dirección de RRHH por un lado y en aquellos cambios que aplican a toda la organización.

Se incorporará en dicho plan la propuesta de sesiones de formación que se consideren necesarias, ya sean presenciales o virtuales. La formación se debe vehicular a través del campus de formación disponible en Asepeyo, (Moodle) y debe cumplir los estándares de calidad definidos en organización: Definición de la formación, destinatarios, materiales el

Pliego de Prescripciones Técnicas

alumno, evaluación de los conocimientos, listados de asistencia y satisfacción de la formación.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos, será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario.

13.- Incidencias

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasifican en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia/consulta, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1-PRIORITARIA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves (acceso a la herramienta, caída del servicio, cálculo y elaboración nómina, administración de personal, entre otros) sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-ALTA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o, fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- **Tipo de incidencia 3-NORMAL:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4-CONSULTAS:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración de la solución. En caso que sean consultas relacionadas con las funcionalidades claves de la herramienta, los tiempos de respuesta y resolución, disminuirán un 50% del adjudicado.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 – Prioritaria	2 horas	8 horas
Tipo 2 – Alta	4 horas	16 horas
Tipo 3 – Normal	4 horas	24 horas
Tipo 4 - Consulta	8 horas	24 horas

Cabe indicar que las horas reflejadas en la tabla anterior, hacen referencia a horas laborables y sin tener en cuenta los días festivos.

Los tickets (peticiones, incidencias) relacionados con servicios y suministros informáticos prestados en ASEPEYO son informados en la plataforma de ticketing de ASEPEYO (ITSM) en la que, además, son gestionados desde el punto de vista del usuario final y del Centro de Atención a los Usuarios (CAU) de ASEPEYO.

El proveedor podrá realizar la gestión de sus tickets en su propia plataforma de ticketing, pero las consultas a los usuarios, personal del CAU o técnicos del cliente o de otros proveedores así como el cambio de estado del ticket (abierto, cancelado, solucionado, cerrado, en espera) deberá quedar reflejado en la plataforma ITSM de ASEPEYO; para ello, el proveedor deberá integrarse vía API REST.

Actualmente la plataforma ITSM de ASEPEYO está basada en EasyVista que ofrece la posibilidad de integrarse con otras plataformas de ticketing mediante API REST.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Si el adjudicatario lo desea, el volumen esperado de tickets lo justifica, y ASEPEYO está conforme, entonces se podrá realizar una integración de la plataforma de ticketing del proveedor adjudicatario con la plataforma ITSM de ASEPEYO mediante API REST. Los tickets podrían abrirse en cualquiera de las dos plataformas o sólo en la de ASEPEYO, pero las comunicaciones con el usuario u otros grupos de técnicos y las acciones relevantes como la cancelación, reasignación, o resolución de los tickets estará sincronizada en ambas plataformas. Los flujos de trabajo, la comunicación, los mensajes y el cambio de estado de los tickets serán acordados con ASEPEYO durante la integración de ambas plataformas.

ASEPEYO, dentro de su práctica de Mejora Continua, podrá utilizar los tickets gestionados en la herramienta ITSM como parte en las encuestas de satisfacción del usuario.

14.- Condiciones de pago y facturación

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (concepto facturado, sede de instalación, unidades, periodo de facturación, entre otros). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.
- El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejar correctamente en la facturación.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.
- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.
- Para el primer año de implantación del proyecto la facturación se utilizará el pago después de hitos, es decir:
 - ❖ 25% después de validar el Documento de Análisis Funcional de ambos módulos
 - ❖ 25% a la validación de los paralelos del módulo de nómina e implantación del módulo de control de presencia
 - ❖ 50% a la puesta en producción de ambos módulos
- Durante el primer año, las licencias del control de presencia se empezaran a pagar una vez haya acabado el proceso de implantación del mismo
- A partir del segundo año de la licitación, el formato de facturación será mensual, siguiendo las directrices establecidas anteriormente.
- La facturación de las horas utilizadas será en formato mensual desde la firma del contrato, indicando en la factura las horas consumidas y facturas al precio estipulado en el contrato.