

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

**Contratación Mixta del Suministro de licencias de Software para
gestión de personal y Servicios Profesionales de implantación para
ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n.º 151**

Expte.: CP00038/2025

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL PLIEGO.	3
1.1. Modalidades	3
2.- DURACIÓN DEL CONTRATO.	4
3.- SITUACIÓN ACTUAL	4
4.- REQUERIMIENTOS GENERALES	6
4.1.- Software Modular	6
4.2.- Características de Módulo/Funcionalidad	8
4.3.- Requisitos Funcionales	15
4.3.1.- Gestión de Formación	15
4.3.2.- Gestión de Selección de Personal	17
4.3.3.- Gestión de Desarrollo del Talento	18
4.3.4.- Gestión de Onboarding	19
4.3.5.- Migración e Integración	20
5.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	21
5.1.- Requisitos Técnicos Generales	21
5.2.- Requisitos Transferencia Internacional de Datos	21
5.3.- Requisitos de Recuperación ante fallos y alta disponibilidad	22
5.4.- Requisitos de Seguridad y Privacidad	22
5.5.- Requisitos de Gestión de Usuarios	23
5.6.- Requisitos de Datos	23
5.7.- Requisitos de UX/UI	23
5.8.- Requisitos de Análisis de Datos y Reporting	23
6.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	24
6.1.- Servicio integral de Mantenimiento, Evolución, Soporte y Garantía	24
6.1.1.- Mantenimiento preventivo	25
6.1.2.- Mantenimiento correctivo	25
6.1.2.1.- Clasificación de las incidencias	25
6.1.2.2.- Gestión de las incidencias	25
6.1.3.- Mantenimiento evolutivo / Nuevos Desarrollos e Integraciones	26
6.2.- Servicio de Soporte	27
6.3.- Formación	28
7.- IMPLANTACIÓN	28
7.1.- Metodología de Implantación	28
7.2.- Plan de Implantación	28

Pliego de Prescripciones Técnicas

7.3.- Plazos de Implantación	29
7.4.- Plan de devolución	30
8.- EQUIPO DE TRABAJO	30
9.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	31
9.1.- Modelo de relación	32
9.2.- Comités de gestión	32
9.2.1.- Comité estratégico	33
9.2.2.- Comité táctico	33
9.2.3.- Comité operativo	34
9.3.- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	34
9.3.1.- Disponibilidad	34
9.3.2.- Mantenimiento Correctivo	35
9.3.3.- Soporte	36
9.3.4.- Cumplimiento de los ANS	37
9.3.4.1.- Revisión	37
9.3.4.2.- Efectos en caso de Incumplimiento	37
9.4.- Informes	37
9.4.1.- Informes de Incidencias	38
9.4.2.- Informes de Seguimiento de los ANS	38
9.4.3.- Otros Informes	38
10.- PRUEBA DE COMPLIMIENTO	39
11.- CONDICIONES DE PAGO	39

Pliego de Prescripciones Técnicas

1.- OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán en la contratación Mixta del Suministro de licencias de un producto para la gestión de personal y Servicios Profesionales de implantación y mantenimiento evolutivo para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Condiciones Particulares.

1.1. Modalidades

Aunque para esta licitación se estipula la existencia de un (1) único lote, es necesario diferenciar tres (3) modalidades de actividad del servicio a prestar:

MODALIDAD 1 – Suministro de licencias de uso del software

El servicio incluye la contratación y suministro de tres mil quinientas (3.500) licencias corporativas SaaS de dicho software, en modalidad anual, sobre la base de los módulos descritos en los puntos 4.1 y 4.2 del presente pliego.

Dicho licenciamiento debe incluir un entorno productivo, así como un entorno no productivo, sobre el que efectuar pruebas de customización y aceptación de usuario.

Dicho licenciamiento debe incluir una aplicación móvil (plataforma Android y iOS) que equipare la funcionalidad de la solución SaaS.

MODALIDAD 2 – Servicio profesional de implantación del software

Se deberá presentar oferta económica para la realización de un máximo de ciento cincuenta y cuatro (155) jornadas de plan de implantación, sobre la base del plan de proyecto descrito en el punto 7.2 del presente pliego.

MODALIDAD 3 – Servicio profesional de mantenimiento evolutivo del software

Se deberá presentar oferta económica para la realización del mantenimiento evolutivo y configuraciones adicionales sobre la plataforma implantada.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 36 meses con opción de 1 prórroga de 12 meses, a contar desde la fecha de firma del mismo, o el que, a tales efectos, se señale en el propio documento contractual.

3.- SITUACIÓN ACTUAL

Pliego de Prescripciones Técnicas

ASEPEYO dispone actualmente de la solución *on premise* PeopleNet META4 como plataforma de software integral para la gestión del capital humano.

Los procesos operativos gestionados en dicha plataforma son:

Gestión de Formación:

- Programas formativos
- Catálogo de formación
- Necesidades formativas
- Inscripciones y convalidaciones
- Calendarios
- Instructores y docentes
- Certificación automática de formación
- Evaluación de la formación
- Integración con la bonificación de FUNDAE

Gestión de Selección de Personal:

- Procesos de selección
- Vacantes
- Portal de empleo
- Candidatos
- Filtrado y preselección de candidatos
- Entrevistas y pruebas
- Ofertas y aceptación de candidatos

Gestión del Desarrollo del Talento:

- Planes de carrera
- Planes de desarrollo
- Evaluación del talento
- Puestos críticos y sucesión
- Integración con formación
- Entrevistas de desempeño

Gestión del Onboarding:

- Documentación y trámites administrativos
- Formación inicial
- Flujo de inducción
- Plan de acogida
- Evaluación del talento

Transversales:

- Portal del Empleado
- Portal del Manager

Dicha plataforma, actualmente, se integra con los siguientes sistemas informáticos para garantizar su completa funcionalidad e interoperabilidad:

Pliego de Prescripciones Técnicas

DENARIO:

- Software comercial
- Para la gestión de nóminas y datos administrativos de empleados.

ASID:

- Software a medida
- Para la gestión de DWH, analítica de datos y reporting.

MOODLE:

- Software comercial
- Para la definición, registro e impartición de e-Learning.

FUNDAE:

- Software a medida
- Para la integración de comunicaciones con la plataforma estatal de formación bonificada.

MS AD:

- Software comercial
- Para la integración LDAP con el sistema de autenticación corporativo.

OpenIAM:

- Software comercial
- Para la integración con el sistema de autorización corporativo.

4.- REQUERIMIENTOS GENERALES

4.1.- Software Modular

ASEPEYO, basándose en su experiencia y de acuerdo con las directrices y guías de sus áreas técnicas TIC, determina que un producto de gestión de personal basado en módulos funcionales claramente definidos e integrados ofrece ventajas significativas en comparación con un producto genérico "todo en uno". Estas ventajas se traducen en una mayor eficiencia, flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades específicas de cada organización.

ASEPEYO contempla, como ventajas de un producto modular, las siguientes:

Flexibilidad y escalabilidad:

- Las empresas pueden seleccionar e implementar solo los módulos que necesitan, evitando la sobrecarga de funciones innecesarias.
- A medida que la empresa crece o cambian sus necesidades, se pueden agregar o eliminar módulos con facilidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Personalización:

- Los módulos se pueden personalizar para adaptarse a los flujos de trabajo y procesos específicos de cada empresa.
- Esto permite una mayor eficiencia y productividad al optimizar la herramienta para las necesidades particulares de la organización.

Implementación y mantenimiento simplificados:

- La implementación de módulos individuales es más sencilla y rápida que la de un sistema "todo en uno".
- El mantenimiento y las actualizaciones también son más fáciles de gestionar, ya que se pueden realizar de forma modular.

Mayor especialización:

- Los módulos suelen estar diseñados por expertos en áreas específicas de la gestión de personal, lo que garantiza una mayor calidad y funcionalidad.
- Esto se traduce en herramientas más potentes y precisas para cada tarea.

Integración con sistemas existentes:

- Los módulos se pueden integrar más fácilmente con otros sistemas de la empresa, como el software de contabilidad o el ERP.
- Esto permite un flujo de datos más fluido y una mayor eficiencia en los procesos.

En contraposición, los productos genéricos "todo en uno" a menudo presentan los siguientes inconvenientes:

Complejidad y sobrecarga:

- Pueden incluir funciones innecesarias que dificultan su uso y reducen la productividad.
- La complejidad puede aumentar los costos de implementación y mantenimiento.

Menor flexibilidad:

- Pueden no adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa.
- La falta de personalización puede limitar la eficiencia y la productividad.

Dificultad de integración:

- La integración con otros sistemas puede ser complicada o imposible.

Menor especialización:

- Al abarcar muchas funciones, pueden no ofrecer la misma calidad y profundidad que los módulos especializados.

Por tanto, ASEPEYO requiere que la solución de software adjudicada se configure sobre la base de un conjunto de módulos con una relación de funcionalidades relacionadas. A modo de ejemplo:

Módulo	Funcionalidad
--------	---------------

Pliego de Prescripciones Técnicas

Administración de RRHH	
	Core
	Onboarding
	Organigramas
	Analíticas y Cuadros de Mando
	Informes Mail Merge
	Alertas
	Gestión de las Ausencias
	Registro Horario
	Social y Colaboración
	Encuestas
	Asistente Virtual
Reclutamiento	
	Gestión de la Selección
	Seguimiento de Candidatos
Talento	
	Gestión del Desempeño
	Feedback Continuo
	Talento y Sucesión
Aprendizaje y Desarrollo	
	Formación
	Sistema de Gestión de la Formación
Compensación	
	Revisión Salarial
Inteligencia Empresarial	
	Planificación Estratégica de Plantilla

Pliego de Prescripciones Técnicas

	Análisis Salarial
	Indicadores RRHH

4.2.- Características de Módulo/Funcionalidad

ASEPEYO requiere que los módulos/funcionalidades descritos en el punto 4.1 presenten las siguientes características:

Funcionalidad	Característica(s)
Core	<ul style="list-style-type: none"> ● Fuente única del Dato del Empleado ● Notificaciones (email, alertas y recordatorios) ● Flujos de trabajo ● Firma digital ● Navegación intuitiva ● Automatización de procesos ● Seguridad por roles ● Sistema gestión de contenidos ● Multidioma
Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> ● Rutas de incorporación personalizadas con hitos ● Generación automática de comunicaciones, recordatorios y alertas ● Panel de control
Organigramas	<ul style="list-style-type: none"> ● Creación nativa de gráficos a partir de cualquier información del sistema, sin herramientas de terceros ● Recopilado automático de grupos de directorio ● Impresión de organigramas ● Exportación a imágenes o PDF ● Búsqueda avanzada ● Organigrama navegable
Analíticas y Cuadros de Mando	<ul style="list-style-type: none"> ● Visualización de datos integrada. Creación de widgets propios ● Cuadros de mando exportables a Excel ● Cuadros de mando públicos o privados ● Cuadros de mando interactivos y en tiempo real ● Informes personalizables ● Filtros temporales, empleados o grupos, por palabras clave
Informes Mail Merge	<ul style="list-style-type: none"> ● Generar informes con combinación de

Pliego de Prescripciones Técnicas

	<p>correspondencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecución desde múltiples orígenes: empleado, puesto, curso ● Ejecución masiva o individual ● Control de envío a través de flujos de trabajo ● Adjunción automática de informes en ficha de empleado
Alertas	<ul style="list-style-type: none"> ● Generación de alertas y notificaciones a nivel de compañía, de grupo/segmento y de individuo ● Generación programada o por eventos ● Seguimiento de lectura
Gestión de las Ausencias	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de ausencias ● Gestión de vacaciones ● Creación de múltiples planes personalizados por contrato y por grupo ● Nomenclatura de tipologías personalizables ● Flujo de trabajo para autorizar. ● Visión de calendario compartido por grupo/segmentación ● Prorrateso automático de vacaciones a tiempo parcial ● Definición personalizada de distintas normas, vacaciones tomadas, restante, arrastre y antigüedad ● Definición del plan de enfermedad, con bajas pagadas y no pagadas, y su cálculo
Registro Horario	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de jornada de trabajo ● Comparativa jornada efectiva vs teórica ● Flujos de aprobación por manager ● Clock-in Clock-out ● Gestión por actividades, proyectos, clientes ● Petición de horas extra ● Analíticas e informes ● Control de balance de horas ● Gestión de costes por proyectos
Social y Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> ● Red social empresarial ● Creación, publicación y compartición de contenidos, a personas y equipos ● Creación de comunidades ● Discusiones con caducidad ● Posibilidad de reaccionar ante cualquier contenido y actividad, a modo de feedback continuo

Pliego de Prescripciones Técnicas

	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicación de seguridad global y parametrizable ● Aplicable a Gestión de Selección, Seguimiento de Candidatos, Gestión del Desempeño
Encuestas	<ul style="list-style-type: none"> ● Múltiples ● Personalizables ● Segmentables ● Caducidad ● Múltiples respuestas ● Respuestas ordenables ● Cuadro de mando de resumen ● Resultados exportables y analizables globalmente
Asistente Virtual	<ul style="list-style-type: none"> ● Multidispositivo ● Multiplataforma ● Preguntas y Respuestas ● Fácil navegación a contenidos y páginas ● Parametrizable ● Entrenable ● Comprensión del lenguaje natural escrito ● Comprensión del lenguaje natural hablado ● IA Generativa para sugerencias en función de la página en la que se navega ● IA Generativa para contenido en Descripción de Puesto de Trabajo ● IA Generativa para contenido de resumen de Dossier de Empleado ● IA Generativa para crear un cuestionario de Formación ● IA Generativa para procesado de candidatos ● IA Generativa para obtener respuestas del repositorio de datos de la aplicación ● Contactable mediante notificaciones push multicanal: Google Chat y WhatsApp.
Gestión de la Selección	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear perfiles y buscar la persona más adecuada ● Uso de puntuaciones para ver rápidamente a los mejores candidatos ● Búsqueda libre contra característica/filtro ● Flujo automático a superiores jerárquicos para revisión y comentario

Pliego de Prescripciones Técnicas

	<ul style="list-style-type: none"> de candidatos ● Cuadro de mando para la supervisión del ciclo de contratación ● Ciclo de contratación parametrizable por etapas y por tipo de vacante ● Generar correspondencia (invitación a entrevista, carta de oferta, descarte personalizado) basándose en plantillas ● Registro del ciclo completo de contratación
Seguimiento de Candidatos	<ul style="list-style-type: none"> ● Base de datos de candidatos ● Búsqueda por filtros ● Multiposting de ofertas en web, en portales de empleo y redes sociales en línea ● Publicación de oferta interna y/o externa ● Páginas de carrera profesional en línea con el sitio web de la empresa ● Visualización de compatibilidad de los candidatos ● Búsqueda semántica AI, ranking y matching ● Notificaciones de aceptación y descarte ● Pruebas de aptitud y de idiomas ● Compartir perfiles de candidatos con equipos terceros ● Entrevistas en vídeo ● Cuadro de mando para la supervisión de las actividades de selección
Gestión del Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ● Múltiples planes de rendimiento, asociados a empleado o a grupos / segmentos, con tiempos y características distintas ● Visualizar carencias en competencias y desarrollo en tiempo real ● Configurar el formato del formulario de calificación ● Establecer competencias y sus escalas de valor ● Crear e incluir en el proceso cuestionarios personalizados ● Seguimiento y control de los ciclos de evaluación ● Relacionar los objetivos con los plazos, medidas cuantitativas y cualitativas ● Registro de comentarios con respecto a los objetivos ● Pantalla de comparación de rendimiento individual vs grupo/segmentación ● Acceso a información actual e histórica

Pliego de Prescripciones Técnicas

	del rendimiento y los elementos de los procesos anteriores
Feedback Continuo	<ul style="list-style-type: none"> ● Aprovechar las capacidades de “Social y Colaboración” para habilitar opinión, comentarios, reconocimiento.
Talento y Sucesión	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento de los grupos clave de empleados, parametrizables ● Mostrar datos históricos relevantes, incluyendo habilidades, experiencia profesional, etc. ● Medir el riesgo y la disponibilidad ● Identificar los candidatos en un puesto y el impacto potencial ● Desarrollar información sobre los puestos actuales o futuros para identificar los puntos fuertes y las necesidades de Desarrollo ● Visión completa de las personas y puestos clave ● Creación de planes eficaces de desarrollo y sucesión ● Flujo de trabajo para racionalizar y ordenar los distintos planes ● Crear y supervisar los planes de desarrollo individual
Formación	<ul style="list-style-type: none"> ● Análisis de la brecha de competencias para identificar necesidades de desarrollo ● Revisar necesidades de formación a través de los planes de Desarrollo ● Historial de desarrollo, incluyendo actividades académicas, profesionales y de formación y desarrollo ● Establecer distintos planes de desarrollo con distintas actividades de formación o Desarrollo ● Definir planes de formación con presupuesto global y costes de los elementos que participan en él ● Asignación de empleados al programa de desarrollo adecuado a sus necesidades ● Generar de manera automática confirmaciones y recordatorios a los empleados ● Los empleados pueden ver el histórico de cursos a los que han asistido ● Los empleados pueden consultar el catálogo de formación y presentar una

Pliego de Prescripciones Técnicas

	<p>solicitud de formación</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cada formación tiene una lista de espera asociada ● Los usuarios del autoservicio pueden inscribirse/desinscribirse de un curso de formación, de acuerdo a unas reglas parametrizables
Sistema de Gestión de la Formación	<ul style="list-style-type: none"> ● Recogida del plan de formación ● Formación presencial y e-learning en el mismo catálogo ● Gestión de los test del curso ● Adecuación de las competencias y del perfil del puesto de trabajo ● Los empleados pueden inscribirse / desinscribirse de un curso de formación, de acuerdo a unas reglas parametrizables ● Incluir contenidos de E-learning durante el proceso de Onboarding ● El contenido de E-learning puede ser entregado en formatos estáticos (MS Word, PDF, PowerPoint, Excel, archivos de imagen, vídeos) o dinámicos (plataforma SCORM) ● El contenido dinámico debe generar informes automáticos relacionados con la formación: horas acumuladas, índice de finalización, medición del rendimiento, puntuaciones
Revisión Salarial	<ul style="list-style-type: none"> ● Acceso seguro a los datos almacenados de forma centralizado ● Visibilidad y control en tiempo real, tanto del proceso como de los datos, en los grupos de revisión ● Comprobaciones y orientaciones sistematizadas, con cálculos automáticos ● Propuestas de salario automáticas sobre workflow ● Gestión de múltiples planes de revisión (basados en categorías como unidad, función y ubicación) ● Realizar asignaciones presupuestarias (a nivel de empresa, departamento o división) ● Recordatorios automáticos por correo electrónico y procesos de escalado basados en reglas ● Visualizar online las estadísticas de progreso: número de grupos de revisión

Pliego de Prescripciones Técnicas

	<p>presentados, el retraso o el exceso de presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registrar comentarios y notas ● Desglose en grupos de revisión individuales
Planificación Estratégica de Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> ● Uso de datos históricos ● Escenarios de situación actual ● Escenarios de simulación “what if?”, parametrizables y con plantillas ● Evaluación del riesgo de talento ● Integración con “Social y Colaboración” ● Escenarios de evolución de proyección de costes ● Herramientas externas de importación y análisis de datos
Análisis Salarial	<ul style="list-style-type: none"> ● Respuesta a Directiva Europea 2023/970 sesgo por sexo ● Fijación de puntos de referencia salariales ● Selección de población objetivo ● Escenario actual de comparación retributiva ● Escenarios futuros de comparación retributiva ● Vista combinada de “as-is” con “to-be” ● “to-be” definible por convergencia a un punto de referencia ● “to-be” definible por porcentaje de aumento basado en dimensiones (p.ej. compensación vs desempeño) ● Exportable a Excel/CSV
Comunes a todos los módulos / funcionalidades	<ul style="list-style-type: none"> ● Cambios en el “Diccionario de datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre de los campos ○ Ocultar/Mostrar campos ○ Visibilidad y disponibilidad (p.ej. sólo para una unidad de negocio) ● Alterar posición de campos ● Filtros desplegados ● Activar/desactivar campos obligatorios ● Modificar filtros de búsqueda ● Modificar flujos de trabajo ● Modificar formularios ● Modificar listas de datos ● Modificar la visualización y comportamiento de la aplicación de gráficos incorporada ● Gestionar la configuración y los perfiles de seguridad, desde perspectiva de

Pliego de Prescripciones Técnicas

	<p>datos o de funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificación de Notificaciones
--	--

4.3.- Requisitos Funcionales

ASEPEYO requiere la correcta implementación y parametrización de los módulos descritos en los puntos 4.1 y 4.2, ajustados a las preferencias de las respectivas Unidades de Negocio.

Así mismo, y producto de la combinación de funcionalidades de los módulos descritos en los puntos 4.1 y 4.2, ASEPEYO requiere la implementación específica de los siguientes procesos funcionales:

4.3.1.- Gestión de la Organización

- Se desea que la herramienta permita la creación de organigramas.
- Se desea que se puedan establecer valores configurables por el usuario final para mostrar contenidos en los cuadros del organigrama (salario, rendimiento, etc.).
- Se desea que la herramienta permita la creación de mapas de posiciones críticas.
- Se desea disponer de accesos directos integrados para descargar informes.

4.3.2.- Gestión de Formación

La solución debe permitir la administración integral del proceso de formación, incluyendo:

Gestión de programas formativos

- Creación y administración de programas formativos para distintas áreas y niveles de la organización, con objetivos claros y contenidos específicos.
- La herramienta debe permitir la definición de planes de formación y control sobre los recursos necesarios (presupuestos).
- Programación de sesiones de formación presenciales y virtuales, con opciones de registro y seguimiento de asistencia.
- Asignación de cursos y actividades de formación a empleados individuales o grupos según sus necesidades y roles.
- Planificación de formación a corto, medio y largo plazo.
- Seguimiento de objetivos de formación.

Administración de catálogo de formación

- Publicación y mantenimiento de un catálogo actualizado.
- Clasificación de formaciones por modalidad (presencial, online, híbrida).
- Organización de contenidos por categorías, temas, niveles de habilidad, etc., para facilitar la búsqueda y selección por parte de los empleados.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Posibilidad de agregar contenido personalizado, como políticas internas, procedimientos operativos estándar, etc.
- Establecer un canal para la recopilación de las necesidades de formación/capacitación de empleados.

Registro y seguimiento de necesidades formativas

- Identificación de necesidades con base en evaluaciones de desempeño.
- Algoritmos para ofrecer y recomendar formación en función de las necesidades formativas identificadas.
- Generación de listas de espera.

Gestión de inscripciones y convalidaciones

- Inscripciones automatizadas con aprobaciones de responsables.
- Carga masiva y automatización de inscripciones
- Registro y validación de cursos externos e internos.

Creación y mantenimiento de calendarios

- Planificación de sesiones formativas con disponibilidad de instructores y empleados.
- Notificaciones automáticas a los participantes.

Gestión de instructores y docentes

- Registro y evaluación de docentes.
- Asignación automática de formadores a cursos.
- Registro/control formaciones abonadas

Registro y certificación automática de formación

- Registro histórico de la formación realizada.
- Generación de certificados.

Evaluación de la formación

- Evaluación del grado de satisfacción, aprendizaje y aplicabilidad.
- La herramienta deberá facilitar información relacionada con elementos como la gestión de la asistencia, valoración de las formaciones, etc.
- Deberá permitir la realización de pruebas y evaluaciones.
- Deberá permitir la emisión de créditos y certificaciones.
- Deberá permitir la realización de encuestas de satisfacción.
- Se desea que la herramienta permita disponer de forma ágil de información referente a planes de formación (que ha cursado un trabajador).

Integración con la bonificación de FUNDAE

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Automatización de procesos administrativos para la bonificación de cursos.

Generación de informes

- Control de asistencias
- Finalización de cursos
- Evaluación de satisfacción
- Evaluación de aprendizaje

4.3.3.- Gestión de Selección de Personal

La solución debe permitir la administración integral del proceso de selección, incluyendo:

Definición de procesos de selección

- Creación de procesos de selección internos, externos y mixtos según las necesidades organizativas.
- Configuración de fases del proceso: publicación de oferta, recepción de candidaturas, entrevistas, pruebas de selección, evaluación y oferta final.

Gestión de vacantes

- Registro y seguimiento de vacantes activas en la organización.
- Publicación automática de ofertas en el portal de empleo y plataformas externas.
- Notificación a los responsables cuando una vacante es cubierta o queda sin candidatos.

Creación y administración del portal de empleo

- Espacio web para la recepción y gestión de candidaturas.
- Adaptación a la imagen corporativa de la organización.
- Integración con redes sociales y plataformas de empleo como LinkedIn, InfoJobs o Indeed.

Registro y gestión de candidatos

- Alta automática de candidatos en la base de datos tras su inscripción en un proceso de selección.
- Clasificación de candidatos según experiencia, formación, habilidades e idiomas.
- Seguimiento del estado de cada candidato dentro del proceso.

Automatización del filtrado y preselección de candidatos

- Aplicación de criterios de filtrado configurables según el perfil de la vacante.
- Priorización automática de candidatos más adecuados.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Envío de comunicaciones automatizadas a los candidatos preseleccionados o descartados.

Gestión de entrevistas y pruebas

- Asignación de entrevistas a los candidatos con calendarización automática.
- Generación y envío de convocatorias con instrucciones y enlace de videollamada si procede.
- Registro de resultados y valoraciones de entrevistas y pruebas psicotécnicas.

Registro de ofertas y aceptación de candidatos

- Generación de ofertas de empleo con condiciones salariales y contractuales.
- Notificación a candidatos seleccionados y registro de aceptación o rechazo de la oferta.
- Firma digital de contratos para agilizar el proceso.

Reporting de indicadores clave

- Informes sobre tiempo medio de contratación, fuentes de reclutamiento más efectivas, tasa de conversión de candidatos, entre otros.
- Seguimiento de costes del proceso de selección.

4.3.4.- Gestión de Desarrollo del Talento

La solución debe permitir la administración integral de las funcionalidades para la planificación de la carrera y el desarrollo profesional de los empleados, incluyendo:

Creación y asignación de rutas de carrera

- Definición de trayectorias profesionales por área, departamento o nivel de experiencia.
- Asignación de planes de carrera a empleados según sus capacidades y aspiraciones.
- Carga y definición de formularios de evaluación por puesto.

Gestión de planes de desarrollo

- Creación de planes de desarrollo personalizados con acciones formativas y evaluaciones periódicas.
- Seguimiento de progreso y notificaciones de hitos alcanzados.
- Asignación de competencias asociadas a la gestión del puesto.
- Carga masiva de competencias y criterios mediante MS Excel/CSV.
- Posibilidad de seguimiento de plan de acción con fechas.

Evaluación del talento

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Matrices de talento con evaluación de desempeño y potencial.
- Identificación de empleados de alto rendimiento y posibles promociones.
- Diferenciación entre autovaloración del empleado y entrevista del manager (evaluación otra persona)
- Asignación de evaluadores (permitir que un tercero pueda acceder a las entrevistas)
- Carga de criterios de evaluación para asignar las competencias definidas a cada puesto
- Indicador del estado de la entrevista
- Visualización del proceso de evaluación en ESS

Identificación de puestos críticos y sucesión

- Detección de posiciones clave en la organización y planificación de sucesores.
- Asignación de formación y mentorías a empleados con potencial de promoción.

Integración con formación

- Asignación automática de cursos y certificaciones requeridas según el plan de carrera.
- Registro de logros y validación de competencias adquiridas.
- Registro de histórico de cursos de último año natural desde inicio de nueva entrevista
- Inscripción automática a cursos recomendados en función del GAP de formación
- Registro de transferencia de la formación

Gestión de entrevistas de desempeño

- Carga automática de la matriz de entrevista por puesto de trabajo
- Creación de catálogo de habilidades por puesto con asignación de niveles
- Gestión de los estados de entrevista (abierta, pendiente manager, pendiente empleado, cerrada, cancelada)
- Planificación de entrevistas de desempeño con asignación de evaluadores.
- Registro de objetivos individuales y organizacionales.
- Seguimiento de acuerdos y compromisos derivados de la entrevista.
- Generación automática de reportes de desempeño y planes de acción.
- Integración con planes de desarrollo y formación personalizada.
- Cancelación de entrevistas

Reportes y Análisis del Desarrollo del Talento

- Seguimiento de evaluaciones completadas por puesto, estado y territorio.
- Informe de competencias por puesto, que incluya el nivel requerido, nivel obtenido y análisis del progreso.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Histórico de formación asociado a la evaluación del desempeño.
- Informe con indicadores de avance de PGD, abierta, pendiente manager, pendiente empleado, cerrada, cancelada.
- Análisis de los planes con la segmentación en función del tipo de objetivos: objetivo competencial y/o objetivo de negocio)

4.3.5.- Gestión de Onboarding

La solución debe permitir la administración integral del proceso de incorporación y desvinculación de los empleados, incluyendo:

Onboarding

- Creación de un portal en línea donde los nuevos empleados puedan acceder a todos los recursos necesarios para su incorporación.
- Acceso a recursos y documentos, políticas, manuales y otra información relevante sobre la empresa, el puesto y los beneficios.
- Digitalización de todos los formularios necesarios para el proceso de contratación y onboarding, como formularios de impuestos, información de contacto, beneficios, etc.
- Integración de firma electrónica para permitir a los empleados completar y firmar los formularios de forma remota.
- Creación de planes de onboarding individualizado para cada nuevo empleado/grupos o colectivos, con actividades y tareas específicas.
- Relacionado con el punto anterior, disponer de checklist de onboarding (con las diferentes tareas/actividades) configurables por empleado/grupo/colectivo.
- Sistema/monitor de finalización del proceso de onboarding (tanto para RR.HH como para el manager directo).
- Seguimiento del progreso del nuevo empleado en el plan de onboarding y recordatorios automáticos para las tareas pendientes.
- Integración con diferentes módulos (selección, formación y desarrollo).

Offboarding

- Gestión de la documentación de salida
- Flujos de trabajo de baja
- Entrevistas de salida
- Transferencia de conocimiento
- Comunicación
- Cumplimiento normativo

4.3.6.- Migración e Integración

La solución debe garantizar la migración de datos de uso desde la plataforma actual, asegurando la correcta transferencia de:

- Registros históricos de empleados.
- Datos de procesos de selección y formación.
- Información de desarrollo de talento y evaluaciones previas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Adicionalmente, la solución debe integrarse con aquellos sistemas que, funcionalmente, son necesarios para incorporar aquellos datos maestros que son la base de la operativa de la solución ofertada:

DENARIO:

- Software comercial
- Para la gestión de nóminas y datos administrativos de empleados.
- Método: API RESTful

ASID:

- Software a medida
- Para la gestión de DWH, analítica de datos y reporting.
- Método: A determinar

MOODLE:

- Software comercial
- Para la definición, registro e impartición de e-Learning.
- Método: API/LTI

FUNDAE:

- Software a medida
- Para la integración de comunicaciones con la plataforma estatal de formación bonificada
- Método: A determinar

Proveedor de Identidad (IDP)

- Software comercial
- Para la autenticación de usuarios en el acceso a aplicaciones y servicios en línea.
- Método: SAML

Google Workspace (ofimática)

- Software comercial
- Google Calendar y Google Workspace.
- Método: A determinar

5.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1.- Requisitos Técnicos Generales

El adjudicatario deberá realizar las actualizaciones de versiones de todos los productos/licencias que contenga la Plataforma ofertada y mantener la vigencia del mantenimiento, evolución, soporte y garantía de dichos productos y licencias

Pliego de Prescripciones Técnicas

durante el periodo de vigencia del contrato. Todas las licencias contratadas se prestarán en modalidad SaaS (Software como Servicio), sin que ASEPEYO deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas. La empresa adjudicataria asumirá, durante toda la vida del contrato, los costes de administración, gestión y mejora continua, configuración y resoluciones de incidencias.

El editor de software debe garantizar al menos 4 actualizaciones anuales para hacer frente a la rápida actualización de los sistemas operativos y software de seguridad.

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las de carácter ofimático que deban estar previamente instaladas o accesibles en los puestos de usuario, no será necesario por parte de ASEPEYO la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros que, si fuera el caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

La solución debe ser accesible desde cualquier dispositivo (Tablet, SmartPhone o PC), es decir, debe ser responsive (mobile first), y estar disponible en cualquier momento.

Debe mostrar compatibilidad con los principales navegadores: la interfaz de usuario debe ser compatible con los navegadores más comunes (Chrome, Firefox, Safari, Edge) para garantizar una accesibilidad adecuada desde diferentes dispositivos.

Se debe proporcionar una versión móvil o una aplicación nativa para garantizar el acceso desde dispositivos móviles, facilitando la gestión remota y en movimiento.

La solución debe ofrecer interfaces vía Servicios Web y APIs para integrar con los aplicativos de ASEPEYO.

5.2.- Requisitos Transferencia Internacional de Datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La entidad adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida cualquier cambio en relación con las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que

Pliego de Prescripciones Técnicas

dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

5.3.- Requisitos de Recuperación ante fallos y alta disponibilidad

La plataforma debe asegurar máxima disponibilidad y capacidad de recuperación, es decir, la plataforma debe seguir un protocolo de actuación que garantice la gestión eficiente ante cualquier fallo o defecto, de tal forma, que se garantice en todo momento el alto grado de eficiencia y operatividad.

De igual forma, se asegurará que se establecen los mecanismos adecuados, a través de la réplica de datos en diferentes infraestructuras, que impidan la pérdida de cualquier dato contenido en el sistema.

5.4.- Requisitos de Seguridad y Privacidad

La solución debe implementar protocolos de seguridad avanzados, incluyendo cifrado de datos, autenticación de dos factores y controles de acceso basados en roles.

La seguridad del sistema, a nivel de acceso, debe estar basada en roles que pueden ser asignados directamente a un usuario de la aplicación o que se pueden asignar sobre la base de reglas de selección de roles en función de criterios basados en los datos de la aplicación misma.

La seguridad del sistema, a nivel de datos, debe hacer posible filtrar las tablas, campos y filas que puede ver o editar cada usuario.

El sistema debe permitir realizar un seguimiento detallado y registrar todas las actividades relacionadas con la seguridad. La auditoría de seguridad garantiza la trazabilidad de acciones realizadas por usuarios, detecta posibles amenazas o accesos no autorizados, y facilita la revisión de eventos críticos. Esta funcionalidad de auditoría debe ser parametrizable a las necesidades de ASEPEYO (habilitar / deshabilitar funciones).

Toda comunicación electrónica necesaria se debe realizar mediante protocolos de comunicación, cifrados y seguros (HTTPS, SSH, SFTP), comprendiendo en dicha comunicación de manera no limitativa:

- El acceso a la aplicación por parte de los usuarios, técnicos y administradores.
- La comunicación de integración con otros aplicativos y sistemas.
- Las comunicaciones y accesos realizados por el adjudicatario a los sistemas de ASEPEYO.

Debe cumplir con regulaciones de privacidad de datos, como GDPR, HIPAA y SOC 2, según corresponda y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Acceso a través Single Sign On con otras aplicaciones.

5.5.- Requisitos de Gestión de Usuarios

La solución debe permitir la gestión de usuarios y la asignación de roles.

Se han identificado inicialmente el rol administrador (para administrador de la solución) y usuario (para que todo usuario de ASEPEYO pueda visualizar información básica). Será necesario establecer roles específicos, con distintos grados de funcionalidad, para cada módulo y proceso descrito en los puntos 4.1, 4.2 y 4.3.

El sistema debe permitir gestionar quién puede acceder a qué en la herramienta. A través de controles de acceso, se limita el acceso a información específica, mientras que la gestión de roles simplifica la asignación de permisos según las responsabilidades de cada usuario.

5.6.- Requisitos de Datos

La solución debe ofrecer una estructura de datos que asegure que la información proviene de una fuente única y confiable (unicidad del dato).

Los datos se deben actualizar en tiempo real con independencia del dispositivo desde el que se acceda.

La solución debe ofrecer un modelo integrado en las áreas de Administración de Personal, sobre el principio de dato único y procesos transversales entre los distintos módulos y funcionalidades que componen la aplicación.

La herramienta deberá permitir la gestión de datos históricos. Será necesario definir e implementar un plan de migración de datos.

La herramienta deberá permitir indexar documentos adjuntos relevantes (CV, Doc. personal, etc.).

La herramienta debe mostrar un perfil de empleado con todos los datos de los diferentes módulos (CV, cursos, desarrollo).

El producto debe contar con un diccionario de datos que permita incorporar nuevos campos, en función de las necesidades de ASEPEYO, así como alterar o modificar campos existentes.

5.7.- Requisitos de UX/UI

La solución debe:

- Debe ser *accesible*, ofrecer una Interfaz intuitiva y adaptable para usuarios de todos los niveles de habilidad cumpliendo con estándares de accesibilidad para garantizar que el sistema sea utilizable por todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades.
- Ser *responsive*, con soporte para dispositivos móviles que faciliten el acceso desde cualquier lugar.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Disponer de capacidades de búsqueda avanzada para encontrar con rapidez información relevante.
- Permitir la configuración flexible de campos y etiquetas.
- Facilitar la creación de flujos de trabajo personalizados.
- Habilitar opciones de branding para personalizar la apariencia y el lenguaje de la herramienta (multiidioma).

5.8.- Requisitos de Análisis de Datos y Reporting

La solución debe poder:

- Crear informes personalizados y cuadros de mando.
- Visualizar datos de manera interactiva con opciones de filtrado y segmentación.
- Permitir la generación de informes sobre métricas clave de reclutamiento, formación y desarrollo, como tiempo promedio de contratación, tasa de conversión de candidaturas, fuentes de reclutamiento más efectivas, entre otros.
- Personalizar los informes para adaptarse a las necesidades específicas de diferentes usuarios y partes interesadas (memorias anuales, informes de contratación, formación, etc.).
- Permitir el análisis de comportamientos y/o tendencias, identificación de patrones o ciclos (por ejemplo, departamentales) para actuar preventivamente sobre los mismos.
- Explotar datos con un acceso fácil y rápido a la información relevante para la toma de decisiones.
- Generar informes personalizados de forma ágil (sin necesidad del implementador).
- Disponer de plantillas pre-configuradas para los informes más habituales para selección, formación y desarrollo.

6.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

6.1.- Servicio integral de Mantenimiento, Evolución, Soporte y Garantía

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento, evolución y soporte para garantizar la disponibilidad del servicio objeto de este contrato.

El servicio integral incluirá:

- Mantenimiento/evolutivo:
 - Preventivo
 - Correctivo
 - Nuevos Desarrollos e Integraciones
- Soporte
- Gestión de la garantía.

Para los servicios de mantenimiento y soporte, la empresa adjudicataria pondrá a

Pliego de Prescripciones Técnicas

disposición de ASEPEYO diferentes modos de acceso para el reporte de incidencias y consultas:

- Un acceso Web
- Una dirección de correo
- Un número de teléfono con atención personalizada

De manera que se disponga de un soporte en modalidad de horario laboral 8 horas x 5 días a la semana, a través del que se podrán canalizar las peticiones de servicio.

Para el servicio de gestión, la empresa adjudicataria asignará un técnico a ASEPEYO que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que se designen por parte de ASEPEYO relativas a todos los servicios prestados.

6.1.1.- Mantenimiento preventivo

Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta los Procedimientos de mantenimiento preventivo.

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con ASEPEYO y ocupará horarios de baja actividad.

Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

6.1.2.- Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías y anomalías que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados.

Cada avería/anomalía se tratará como una incidencia y le será de aplicación lo establecido en los siguientes apartados.

6.1.2.1.- Clasificación de las incidencias

Las incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo se clasificarán según los siguientes tipos de severidad de acuerdo con el siguiente esquema:

Prioridad	Impacto
Crítica	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios.
Media	Fallo de una o varias funciones del servicio que afecta severamente a la funcionalidad de este y afecta a un grupo

Pliego de Prescripciones Técnicas

	importante de usuarios.
Baja	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de este, que afectan a un número muy limitado de usuarios y/o no tienen una trascendencia global.

6.1.2.2.- Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, se establece el siguiente procedimiento:

- **Detección y comunicación de la incidencia**

En el momento en que algún usuario de este organismo detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al interlocutor de ASEPEYO, quien se pondrá en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica la empresa adjudicataria, esta comunicación nunca podrá ser establecida con una operadora automática.

- **Registro de la incidencia**

El Servicio de Asistencia Técnica, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno le la empresa adjudicataria como por parte de ASEPEYO, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

- **Resolución de la incidencia**

A continuación, se comunicará, por parte del Servicio de Asistencia Técnica, dicha incidencia al personal de la empresa adjudicataria habilitado para la resolución de esta, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de esta hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, fuese responsabilidad de la empresa adjudicataria, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

- **Comunicación de la resolución de la incidencia**

Una vez se haya solucionado la incidencia, se comunicará al interlocutor de ASEPEYO la resolución de esta a fin de su verificación.

- **Cierre de la incidencia**

Una vez la resolución haya sido validada por ASEPEYO, la empresa adjudicataria cerrará la misma.

Para la gestión de las incidencias, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una aplicación de ticketing, o integrarse en la herramienta que facilite ASEPEYO, que permita llevar a cabo todo el procedimiento anteriormente descrito de la forma más automatizada posible, incluyendo la emisión de informes.

Una vez aprobada una actuación por parte de ASEPEYO y con el acuerdo de la empresa adjudicataria, se establecerá un plan específico para su implantación que la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de ejecutar.

Pliego de Prescripciones Técnicas

6.1.3.- Mantenimiento evolutivo / Nuevos Desarrollos e Integraciones

En paralelo a los trabajos expuestos en los apartados anteriores, es posible que surjan otras necesidades relacionadas con la evolución del sistema difíciles de conocer de antemano por ASEPEYO. Por esta razón está dentro del alcance de este pliego la contratación de una partida alzada para la implementación de nuevas necesidades.

Estas horas comenzarán a consumirse, a priori, una vez que la fase de implantación haya finalizado, y una vez se ejecute, si es el caso, la prórroga prevista (ya que no se contempla este servicio para los dos primeros años del mismo, donde está prevista su implantación).

La partida alzada no es de obligado consumo, ni parcial ni total. Es una partida para posibles mejoras y desarrollos no incluidos en el alcance inicial. ASEPEYO se pondrá en contacto con el adjudicatario mediante las herramientas que se acuerde para trasladar los requerimientos necesarios y la prioridad del evolutivo.

Los recursos que el adjudicatario destine a prestar el servicio de la partida alzada serán adicionales a los ya asignados al proyecto.

La partida alzada se ejecutará con base en un precio/hora ofertado por el contratista.

Las condiciones para el consumo de esta partida será:

- Los trabajos a realizar contra esta partida deberán ser aprobados previamente por el responsable del Contrato de ASEPEYO.
- El adjudicatario dispone como máximo de 15 días naturales para dar respuesta a la petición de evolutivos.
- El adjudicatario dará respuesta indicando el número de horas para la realización de estas mejoras.

La metodología y el objeto de estos trabajos de mejora será similar a la expuesta para la migración y/o nuevos desarrollos, de manera que cubrirá al menos los siguientes aspectos:

- Consultorías para nuevos proyectos
- Desarrollos de la aplicación para incorporar nuevas funcionalidades
- Reingeniería de procesos para su mejora
- Integraciones con otras aplicaciones no contempladas actualmente
- Otras soluciones funcionales relacionadas con el sistema objeto del contrato

La partida alzada se facturará mensualmente por las horas efectivamente realizadas, en el caso de realizarse, a mes vencido, una vez que los trabajos asociados hayan sido aprobados por ASEPEYO.

6.2.- Servicio de Soporte

Mediante el servicio de soporte, la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales de los técnicos y usuarios que ASEPEYO designe.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Para la prestación del mantenimiento y soporte en el ámbito del presente contrato la empresa adjudicataria orquestará el servicio siguiendo las recomendaciones de ITIL, mediante tres niveles que de modo resumido serían los siguientes:

- Nivel 1: Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (Ventanilla única y aplicación de ticketing). Este nivel el soporte inicial es responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2: Lo forman técnicos especializados preparados para recibir los escalados que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir la correspondiente notificación. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3: Lo forman técnicos expertos que darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en los servicios y componentes.

Este servicio telemático de soporte debe incluir todo el entorno tecnológico relacionado con el servicio, incluyendo las consultas sobre la forma de extraer datos o para la recuperación de los datos perdidos por error o accidente.

6.3.- Formación

En materia de formación forma parte del alcance de este contrato:

- Los licitadores diseñarán un plan de formación para los usuarios claves del sistema, que incluya sesiones presenciales, online y material de soporte. Se entiende por usuarios clave: el personal del departamento de RRHH de ASEPEYO, así como los managers que necesiten utilizar la herramienta.
- Se estima que el máximo de personas al que se deberá realizar la formación será de 15 personas.

Todos los gastos inherentes al servicio de formación que realice la empresa se consideran incluidos en la oferta realizada por el contratista.

7.- IMPLANTACIÓN

7.1.- Metodología de Implantación

No se exige una metodología de implantación definida, con lo que el licitador puede realizar el proyecto según los modelos metodológicos que considere más adecuados a la naturaleza de ASEPEYO.

En cualquier caso, debe incluir las siguientes tareas:

- KickOff/Planificación del proyecto.
- Despliegue de entorno Productivo.
- Análisis, diseño funcional y confirmación de alcance.
- Configuración y parametrización del sistema conforme a los requerimientos.
- Gestión del cambio (deberá incluir, como actividades mínimas, una propuesta de plan de comunicación interna, formación en el uso de la herramienta a los usuarios (trabajadores como managers).
- Capacitación de los usuarios clave.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Pruebas de aceptación del usuario (UAT).
- Puesta en marcha.

Tras cada una de estas fases, el adjudicatario emitirá la documentación de finalización del hito que deberá ser validado con el comité de seguimiento del proyecto.

7.2.- Plan de Implantación

A modo de referencia orientativa para que los licitadores puedan estimar su oferta, una posible propuesta de implantación tomando como referencia los módulos y funcionalidades descritos en los puntos 4.1 y 4.2 sería la siguiente:

Plan de implantación de la solución ofertada en ASEPEYO (en jornadas)		
ACTIVIDADES COMUNES		108
ADMINISTRACIÓN DE RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • Core • Organigramas • Alertas • Gestión de las Ausencias • Registro Horario • Social y Colaboración 	20
TALENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Desempeño • Feedback Continuo 	16
TALENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Talento y Sucesión • Revisión Salarial 	11
ADMINISTRACIÓN DE RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas 	2
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Formación • Sistema de Gestión de la Formación 	17
ADMINISTRACIÓN DE RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • Analíticas y Cuadros de Mando • Informes Mail Merge 	4
INTELIGENCIA EMPRESARIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica de Plantilla • Análisis Salarial • Indicadores RRHH 	2
RECLUTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Selección • Seguimiento de Candidatos 	17
ADMINISTRACIÓN DE RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • Onboarding 	13

Pliego de Prescripciones Técnicas

ADMINISTRACIÓN DE RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Virtual 	6
ACTIVIDADES EXTRAS (Según el proyecto)		34
AJUSTES ADICIONALES EN LA INSTALACIÓN		6
INTEGRACIÓN DE DATOS UNIDIRECCIONAL		18
INTEGRACIONES ADICIONALES (MOODLE)		10
GESTIÓN DEL PROYECTO		13

7.3.- Plazos de Implantación

El plazo de ejecución del servicio de implantación será de un máximo de quince (15) meses a partir de la fecha de formalización del contrato. El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas contenidas en el mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación dé ASEPEYO a la adjudicataria:

- Una vez alcanzado el hito de la “puesta en marcha”, el adjudicatario pondrá en marcha el servicio de Servicio integral de Mantenimiento, Soporte y Garantía que se detalla en el apartado 6.1.
- Se solicita que las sesiones de las fases indicadas en el apartado 7.1 Metodología de implantación de: reunión de lanzamiento, análisis, diseño funcional y confirmación del alcance, capacitación de los usuarios clave y pruebas de usuario (UATs) se planteen de manera híbrida, combinando sesiones virtuales con sesiones presenciales en las oficinas de ASEPEYO en Barcelona (Barcelona).
- Se solicita que el licitador asista a ASEPEYO en la gestión del cambio, asesorando al equipo de dirección en las decisiones en cada fase del proyecto, relativas a la configuración de la herramienta y a la confección de los equipos de trabajo durante y después de la implementación. Asegurando todo el traspaso de conocimiento y control de la aplicación a ASEPEYO tras el arranque.

7.4.- Plan de devolución

El adjudicatario incluirá en su propuesta un Plan de Devolución del servicio con el objetivo de asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento de la gestión del sistema una vez que se llegue a la finalización del contrato.

Las características de este plan son:

- Inicio: Un mes antes de la finalización del contrato.
- Las actividades mínimas para realizar serán las siguientes:
 - Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente contrato al próximo contratista que se encargue de la gestión este sistema.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a los equipos de ASEPEYO.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias para asegurar las prestaciones del servicio por ASEPEYO o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- En el caso de la transferencia a ASEPEYO, se realizarán acciones de traspaso de conocimiento y autorización desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión de ASEPEYO el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.
- El adjudicatario realizará un documento de Plan de Devolución del servicio y de transferencia tecnológica y de conocimiento.

8.- EQUIPO DE TRABAJO

De cara a la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, se deja a criterio del adjudicatario el dimensionamiento y caracterización del equipo de trabajo, aunque se le solicita que conste, al menos, del siguiente perfilado:

Tipo de Perfil	Experiencia
Jefe de Proyecto	Más de 5 años en implantaciones del producto ofertado
Consultor	Más de 4 años en implantaciones del producto ofertado
Analista programador	Más de 2 años en implantaciones del producto ofertado

Por razones de operatividad y de conocimiento de la implantación, el licitador debe garantizar al máximo la continuidad del personal que participa en este proyecto, y en el posterior servicio de soporte y mantenimiento, evitando la rotación de estos perfiles.

El licitador podrá añadir al equipo otros perfiles o competencias profesionales que considere necesarios para completar el proyecto con éxito, como pueden ser expertos en transformación digital, gestión documental, calidad y pruebas, etc.

Es importante resaltar que no todos los miembros del Equipo de Proyecto propuesto deberán estar asignados permanentemente a la totalidad del proyecto de implantación, sino que se podrá balancear su asignación en función de la fase y la carga de trabajo.

ASEPEYO podrá solicitar el cambio de recursos asignados al servicio en el caso de incumplir los requisitos técnicos exigidos e incluso, en caso de incumplimiento grave, podrá optar por la rescisión del contrato. ASEPEYO notificará al contratista estas situaciones con una antelación de 15 días naturales.

En caso de necesidad de modificación o sustitución por parte del contratista, éste deberá comunicar esta circunstancia a ASEPEYO con una antelación mínima de 15 días naturales. En cualquier caso, el sustituto mantendrá un perfil igual o superior al del recurso a sustituir.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Las sustituciones de personal contemplarán periodos de solapamiento, sin coste adicional para ASEPEYO, durante el tiempo necesario para completar una transferencia de conocimiento efectiva y contrastable.

El licitador proporcionará a su equipo de trabajo asignado para este proyecto, las herramientas de hardware y software necesarias para el desempeño del mismo. ASEPEYO habilitará en sus oficinas centrales en Barcelona (Barcelona) un espacio de trabajo con conexión a internet (WiFi) para el equipo de trabajo durante las sesiones y jornadas que se realicen en esta ubicación.

9.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Dentro de la fase inicial del proyecto, el adjudicatario en consenso con ASEPEYO, acordará y definirá el modelo de relación, gestión y gobernanza que mejor se adecue a las necesidades.

9.1.- Modelo de relación

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar en profundidad las directrices del modelo indicado en este apartado, relación por parte del licitador y terceros con ASEPEYO, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

Aunque la totalidad de los roles se definirá en el plan de proyecto al inicio del mismo junto con el plan de comunicación, en la propuesta que el licitador presente del modelo de relación para una correcta implantación, deberá indicarse y definirse las responsabilidades que se consideran necesarias para permitir la correcta articulación con los roles asumidos. Como mínimo, incluirá:

- **Gestor del contrato:** Gestionarán los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.
- **Gestor del servicio:** Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.

Para presentar la oferta correctamente, se debe tener en cuenta los perfiles mínimos del equipo de trabajo definidos en el apartado correspondiente en este mismo pliego.

9.2.- Comités de gestión

El principal objetivo de los “Comités de gestión” será la función de control y coordinación de la ejecución del contrato, de manera que se garantice la máxima calidad en todos los servicios objeto del contrato. Una vez quede adjudicado el contrato, se establecerán responsabilidades conjuntas entre ASEPEYO y el adjudicatario a través de la creación, composición, definición, periodicidad e

Pliego de Prescripciones Técnicas

implantación de los “Comités de gestión”.

El modelo de relación entre adjudicatario y Asepeyo deberá articularse con los Comités Estratégico, Táctico 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.

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. De igual modo, existirá la posibilidad de añadir nuevos Comités a los 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 sin coste añadido para ASEPEYO.

9.2.1.- Comité estratégico

- Responsable de la toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo
 - Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo (presupuesto).
 - Seguimiento global de expectativas y feedback de ASEPEYO al adjudicatario con el servicio prestado.
- El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarán en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
- Para este Comité, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo semestral, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

9.2.2.- Comité táctico

- 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

Pliego de Prescripciones Técnicas

de los servicios de ASEPEYO.

- o Seguimiento del contrato y facturación
 - o Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
 - o Seguimiento de incidencias y de la resolución de incidencias de casos específicos o críticos.
 - o Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
 - o Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.
 - o 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, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual y en cada cierre de certificación, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

9.2.3.- Comité operativo

- Gestión diaria de la actividad del servicio
 - o Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
 - o Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
 - o Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
 - o 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, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo quincenal, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

9.3.- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

9.3.1.- Disponibilidad

Se entiende por disponibilidad el porcentaje de minutos mensuales en el que los elementos y la infraestructura del sistema están operativos en los horarios

Pliego de Prescripciones Técnicas

establecidos y con recursos suficientes:

- En horario laboral, el 99,7%
- Fuera del horario laboral, el 99%

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es como sigue:

$$((TM - TND) / TM) \times 100$$

Donde:

- TM: tiempo de disponibilidad mensual según horario
- TND: tiempo de no disponibilidad mensual según horario.

No se considerará como indisponibilidades del servicio las paradas programadas que se produzcan, siempre que éstas estén acordadas y aprobadas por ASEPEYO, ni las consideradas como “fuerza mayor”, ni las que se produzcan debido a terceros ajenos al adjudicatario y a su cadena de proveedores.

9.3.2.- Mantenimiento Correctivo

Los siguientes ANS son de aplicación al Mantenimiento Correctivo de todos los sistemas objeto de este contrato, así como a las consultas planteadas por los técnicos y usuarios de ASEPEYO.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por ASEPEYO o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	Lu/Vi, 09h a 18h
Media	8 horas	16 horas	Lu/Vi, 09h a 18h
Crítica	2 horas	4 horas	Lu/Vi, 09h a 18h

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

Pliego de Prescripciones Técnicas

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y, por lo tanto, no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- aquellas averías que no sean responsabilidad del contratista
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por ASEPEYO.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento mensual
Tiempo de respuesta	> al 98%
Tiempo de resolución	> al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

El incumplimiento del ANS en dos incidencias críticas durante un mismo periodo de revisión se considerará una falta muy grave, con los posibles efectos establecidos en el PCAP.

9.3.3.- Soporte

Los siguientes ANS son de aplicación al soporte (ver apartado 4.4.2.1.4 de este pliego), es decir, a las consultas relacionadas con la asistencia técnica y funcional de todos los sistemas objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por ASEPEYO o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
N/A	8 horas	16 horas	Lu/Vi, 09h a 18h

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación

Pliego de Prescripciones Técnicas

de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.

- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y, por lo tanto, no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- el tiempo dedicado a la resolución de la consulta por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria), el tiempo dedicado por éstos a la resolución de la incidencia.

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Tiempo de respuesta	> al 98%
Tiempo de resolución	> al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

9.3.4.- Cumplimiento de los ANS

9.3.4.1.- Revisión

Salvo que ASEPEYO establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente. Dicha revisión se llevará a cabo en las Reuniones del Comité de Seguimiento Táctico (ver apartado 9.2.2 de este pliego) y estará basada en el Informe de Seguimiento de los ANS (ver apartado 9.4.2 de este pliego).

9.3.4.2.- Efectos en caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS conllevará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en los anexos del PCAP.

9.4.- Informes

Pliego de Prescripciones Técnicas

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación de acuerdo con el formato que se establezca.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución será definido en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por ASEPEYO. La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio de gestión.

ASEPEYO se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición, todos los medios necesarios para ello.

9.4.1.- Informes de Incidencias

Incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, clasificadas según su criticidad. El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- La incidencia detectada.
- Los efectos provocados por la misma.
- El tiempo empleado en su resolución.
- Los trabajos realizados por parte del personal de la empresa adjudicataria para devolver al servicio su correcto funcionamiento.

Para las más críticas se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

En cualquier momento, a solicitud de ASEPEYO, la empresa adjudicataria remitirá un informe detallado sobre incidencias específicas que ésta considere relevantes.

9.4.2.- Informes de Seguimiento de los ANS

Incluirán una relación detallada y pormenorizada caso por caso de los elementos de servicio medible que componen cada ANS.

Salvo que ASEPEYO acuerde otro plazo, la empresa adjudicataria emitirá con periodicidad mensual un informe que contendrá todas las incidencias notificadas en el período objeto de seguimiento y contendrá toda la información necesaria para poder valorar si se han cumplido los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y, en su caso, aplicar las penalizaciones que el incumplimiento haya generado.

9.4.3.- Otros Informes

Adicionalmente y a solicitud de ASEPEYO, la empresa adjudicataria elaborará informes extraordinarios y/o a medida relacionados con cualquier aspecto de los servicios objeto del presente contrato.

10.- PRUEBA DE COMPLIMIENTO

Además de las características técnicas citadas anteriormente, la solución que se oferte deberá superar una prueba de funcionamiento desde la plataforma tecnológica de Asepeyo.

En este sentido, una vez realizada la valoración de todas las ofertas recibidas y disponiendo de los resultados provisionales, la adjudicación de la licitación quedará condicionada al resultado satisfactorio del proceso de cumplimiento de la solución propuesta por el licitador que consiga una mejor puntuación. En caso de un resultado negativo, la oferta quedará descartada y se procederá a valorar la solución propuesta por el siguiente licitador con mejor resultado y así sucesivamente hasta disponer de la solución que cumpla satisfactoriamente con las características técnicas descritas en el pliego.

11.- CONDICIONES DE PAGO

El contratista, en base a las necesidades de ASEPEYO, emitirá como mínimo las siguientes facturas:

- Factura anual resultante del importe asociado a las licencias adquiridas con periodicidad anual y suministros indicados en la modalidad 1, incluido en el punto 1.1 de este documento
- Respecto a la facturación del servicio asociado a jornadas de implantación, y a las horas de consultoría y evolutivos, se emitirán facturas mensuales a mes vencido, donde deberá indicarse como mínimo:
 - Periodo de facturación (fecha/s de celebración)
 - Número de jornadas/horas y trabajos realizados.

Los pagos se realizan 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>). El código DIR es el GE0000510 (en los 3 apartados)

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.

Pliego de Prescripciones Técnicas
