



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

R.R.H.H.
LEMF/mjpf

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE CONTROL DE HORARIOS

1º) Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas establece las condiciones técnicas particulares para la contratación del Servicio Integral de Control de Horarios del personal funcionario y laboral al servicio del Excmo. Ayuntamiento de Arucas.

Dicho servicio consistirá en poner a disposición del Ayuntamiento un sistema de gestión integral de control de horarios y análisis de la información generada por el mismo (en adelante Sistema), que deberá incluir al menos:

- **Control de horarios:** Permitirá registrar las entradas y las salidas de los/as empleados/as de sus centros de trabajo mediante el reconocimiento de huella dactilar.
- **Gestión de permisos, licencias y vacaciones del personal:** Proporcionará aplicación web que permitirá la solicitud, validación y aprobación de los permisos susceptibles de ser disfrutados por los/as empleados/as de la Corporación por vía telemática, tanto en la Intranet como desde Internet.
- **Generación de informes e integración con otras aplicaciones** de gestión de recursos humanos.
- **Soporte a usuarios y formación.**

2º) Ámbito y alcance

El sistema deberá permitir la gestión de horarios, permisos, licencias y vacaciones de la totalidad de empleados del Ayuntamiento, ubicados en diferentes centros de trabajo y deberá tener capacidad de adaptarse al número de empleados/as y de centros de trabajo existentes en cada momento y al horario de los mismos. En el anexo 1 se incluye la relación de centros de trabajo y la estimación de empleados en cada uno de ellos (mayo 2017).

El servicio incluirá todos los elementos hardware y software (canalización, cableado, terminales de control horario, servidores, aplicaciones, licencias, etc.) necesarios para la puesta en funcionamiento del SISTEMA y garantizar, durante el periodo de vigencia del contrato, la correcta prestación del Servicio de Control de Horarios. Dichos elementos serán proporcionados, instalados y mantenidos por la empresa adjudicataria, que conservará la propiedad de los mismos (salvo excepción establecida en el presente pliego).

Por tanto, se considera que están incluidos en el servicio, entre otros:

- Servicios de consultoría, análisis y adaptación de la solución propuesta, si fuera necesario, para satisfacer las necesidades del Ayuntamiento.

- Provisión, instalación, puesta en servicio y mantenimiento de los terminales biométricos necesarios para la lectura de fichajes de los empleados.
- Provisión, instalación, puesta en servicio y mantenimiento de los servidores centrales y equipos adicionales necesarios para el funcionamiento del SISTEMA.
- Provisión, instalación, puesta en servicio y mantenimiento del aplicativo de control de horarios y gestión de permisos, licencias y vacaciones.
- Carga inicial de datos, parametrización y configuración de toda la información necesaria para la correcta puesta en marcha y funcionamiento del SISTEMA, incluida la lectura inicial de las huellas digitales de los empleados.
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del SISTEMA.
- Servicio de atención y soporte a los usuarios para el uso correcto del SISTEMA.

3º) Descripción del servicio y requisitos técnicos

El SISTEMA estará constituido principalmente por los siguientes elementos físicos *{hardware}*:

- **Terminales de control horario**, que proporcionará e instalará el adjudicatario en las dependencias indicadas por el Ayuntamiento y se comunicarán regularmente con los servidores centrales para actualizar la información relativa a los fichajes realizados.
- **Servidores centrales**, que proporcionará e instalará el adjudicatario, donde se ejecutarán los servicios necesarios para el funcionamiento del SISTEMA: recepción de fichajes realizados en terminales de control horario, base de datos, aplicaciones web, recepción de justificantes (mediante web, correo electrónico y fax), etc.

El Adjudicatario facilitará el acceso a la red de datos municipal para las comunicaciones de datos entre los terminales de control horario y el servidor central.

4º) Control de horarios

El SISTEMA deberá permitir la lectura y grabación de los datos relativos a la entrada y salida de la totalidad de los empleados del Ayuntamiento, mediante terminales de control horario instalados en sus centros de trabajo, que incorporarán sensor biométrico para la identificación de personas a través de su huella digital y la introducción, en su caso, de una clave personal. El número y ubicación de los terminales de control horario será decidido por la Corporación. Dichos terminales tendrán capacidad para soportar el fichaje de más de 50 empleados.

En los casos en los que, debido al reducido número de empleados en un centro de trabajo, no se justifique la instalación de un terminal de control de horarios, el sistema permitirá mecanismos alternativos que incluirán al menos:

- Fichar a través de una aplicación web identificando al empleado mediante lector de huella dactilar conectado al ordenador del usuario (mediante puerto USB). En estos casos los lectores de huella digital necesarios será adquiridos por el Ayuntamiento y no pertenecerán al contratista. El adjudicatario deberá especificar los modelos de lectores que sean



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

R.R.H.H.
LEMF/mjpf

compatibles con su servicio y que permitan restringir su utilización únicamente en los ordenadores designados.

- Fichar a través de una aplicación web identificando al empleado mediante código de usuario y contraseña. En este caso deberá poderse restringir y/o registrar el equipo desde el que se accede a la aplicación.

El SISTEMA deberá permitir su parametrización para soportar empleados que trabajan a turnos y facilitar la introducción y consulta del horario que le corresponde a cada uno. La información resultante de los fichajes que los empleados realicen en aplicación de las Instrucciones aprobadas por la Alcaldía y demás normativas de aplicación, deberá ser almacenada para permitir la posterior gestión de los datos obtenidos. Los medios que permitan el almacenamiento deberán ser aportados por el contratista.

Deberá ponerse a disposición de la Administración una plataforma que permita la consulta del cumplimiento de la jornada de trabajo a tres niveles:

- **Nivel básico:** A través del cual cada empleado podrá consultar la información relativa al cumplimiento de su horario. Estas consultas podrán realizarse desde el "Portal del Empleado".
- **Nivel intermedio:** Este nivel de consulta permitirá, a aquellos empleados que cuenten con personal a su cargo, disponer de información relativa al cumplimiento de la jornada por parte del personal subordinado, permitiendo tanto un estudio individualizado como un análisis agregado del absentismo de la unidad administrativa de la que sean responsables.
- **Nivel avanzado:** El Servicio de Recursos Humanos dispondrá de la información relativa al control de presencia de la totalidad de los funcionarios y laborales al servicio de la Corporación permitiendo tanto un estudio individualizado como un análisis agregado del absentismo (ya sea referido a la totalidad de los empleados o a un determinado estrato: categoría, servicio, etc.).

5º) Gestión de permisos, licencias y vacaciones

El servicio contratado debe llevar a cabo la gestión de los permisos y licencias previstos en la normativa de aplicación y cumplimiento de la Jornada de Laboral. Para ello el SISTEMA deberá contar con una aplicación web que gestione la solicitud, validación (por parte del responsable de la unidad administrativa correspondiente) y concesión de estos permisos, así como que se adapte en cada momento a las necesidades del Ayuntamiento.

Además, deberán habilitarse los mecanismos oportunos que permitan a los empleados la remisión al Servicio de Recursos Humanos de la documentación acreditativa, que en cada caso sea necesario para el disfrute del permiso, en formato digital (mediante correo electrónico y fax).

6º) Generación de informes e integración con otras aplicaciones

El servicio prestado deberá facilitar la generación de todos aquellos informes que se requieran así como la adaptación de los mismos a las necesidades existentes en cada momento.

En particular el SISTEMA deberá permitir:

- Generar los informes necesarios para un seguimiento individualizado del cumplimiento de la jornada y el horario de trabajo, de acuerdo con lo previsto en las Instrucciones aprobadas por la Alcaldía y demás normativa de aplicación.-
- Generar informes que permitan comparar el número de horas efectivamente trabajadas durante un período concreto con las horas de trabajo a desarrollar para el mismo período de acuerdo con el horario que le sea aplicable a cada empleado. La actualización de los saldos horarios deberá producirse con una frecuencia diaria. Asimismo, los citados informes deben permitir poner de manifiesto según los permisos, las ausencias injustificadas del puesto de trabajo durante el intervalo horario de asistencia obligatoria o la realización de una jornada con una duración inferior/superior a los límites establecidos en las Instrucciones sobre la Jornada y horario de trabajo de los empleados públicos al servicio de este Ayuntamiento y demás normativa de aplicación.-

El adjudicatario deberá asumir todas las modificaciones y adaptaciones necesarias para facilitar la integración del SISTEMA con otras aplicaciones de gestión municipal u otros sistemas informáticos (p. ej. integración con la aplicación existente "Portal del Empleado" - de la empresa TAC7).

El adjudicatario deberá permitir la generación de informes y la exportación de toda la información necesaria en los formatos requeridos (txt, pdt; esv, etc.) en cada caso por parte del Ayuntamiento, dentro del plazo que se establezca para cada trabajo en el momento de su solicitud, que en general no será superior a dos días hábiles, salvo que por la complejidad del trabajo encargado, el Responsable del Contrato considere conveniente ampliar dicho plazo.

El adjudicatario deberá llevar un registro de los trabajos encargados, con indicación de las horas de notificación y finalización, estado de los mismos y actuaciones realizadas hasta el momento para su finalización.

7º) Soporte a usuarios y formación

Deberán habilitarse al menos dos canales para proporcionar soporte a los usuarios (para consulta de dudas relacionadas con el SISTEMA), así como para la notificación de las incidencias que surjan durante la vigencia del contrato:

- Atención telefónica: El contratista proporcionará número de teléfono de contacto donde atenderá incidencias y consultas de los usuarios del SISTEMA con un horario que abarcará, al menos, desde las 8:00 hasta las 18:00 horas los días laborables.
- Atención online: Será el contratista el que determine el procedimiento a seguir para dejar constancia de consultas e incidencias.

A parte de las averías en los equipos y los posibles fallos que pudieran existir o surgir en las aplicaciones, se considerarán incidencias todos aquellos cambios solicitados en los datos del SISTEMA, necesarios para que el funcionamiento del mismo sea adecuado a las necesidades del



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

R.R.H.H.
LEMF/mjpf

Ayuntamiento, y que no sean modificables directamente por el personal municipal a través de las aplicaciones proporcionadas.

El adjudicatario deberá llevar un registro de todas las incidencias detectadas y/o comunicadas, con indicación de las horas de notificación y resolución, incidencia y estado de las mismas y actuaciones realizadas hasta el momento para su resolución.

La empresa contratista deberá disponer de un manual de usuario que permita a los empleados al servicio de la Corporación conocer el funcionamiento de los terminales de reconocimiento de huella y de la plataforma de consulta del cumplimiento de la jornada.

Además, deberá preverse la realización de acciones formativas específicas para los responsables de unidades administrativas y para el personal del Servicio de Recursos Humanos, no pudiendo ser la duración total de las mismas inferior a 10 horas.

8º) Instalación de elementos físicos (hardware)

El contratista deberá instalar los terminales de control horario en el acceso de los centros de trabajo, de acuerdo a las indicaciones de los técnicos municipales, tanto en lo relativo a su ubicación como a las condiciones de instalación (tipos de materiales a emplear, acabado, solución técnica, etc.) y con adecuación a estándares y normativa aplicable.

La empresa prestataria del servicio estará obligada a realizar, sin coste adicional para el Ayuntamiento, los cambios de ubicación de los terminales que sean requeridos por la Administración, siempre que la instalación sea viable técnicamente.

Los servidores centrales requeridos para el funcionamiento del SISTEMA serán instalados por el adjudicatario, en la ubicación que se establezca para ello y de acuerdo a las indicaciones de los técnicos municipales.

A la finalización del contrato, salvo que el contratista resulta adjudicatario nuevamente del servicio de referencia, se deberán retirar los equipos instalados y los terminales de control de horario de los centros de trabajo, sin que las actuaciones realizadas para ello puedan entorpecer la instalación simultánea de otros equipos por parte del nuevo adjudicatario. Para ello se contará con un plazo de tres días hábiles salvo que, el Ayuntamiento apruebe una prórroga del mismo de acuerdo a solicitud justificada del adjudicatario.

9º) Seguridad de la información

El servicio a prestar deberá proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y contará con todos los elementos necesarios para garantizar en todo momento la seguridad de la información, que entre otros, deberán ser:

- El acceso al SISTEMA estará restringido únicamente a los usuarios autorizados, previa identificación y validación del usuario en cada entidad.

- Permitirá definir las funciones permitidas por cada usuario por medio de roles o individualmente. Se especificará que tipos de funciones.
- Registrará las operaciones o modificaciones efectuadas por cada usuario, indicando día, hora, tipos de modificación y campos modificados.
- Garantizará el acceso seguro, tanto desde la Intranet municipal como desde Internet, a las aplicaciones (resolución de incidencias en los fichajes y gestión de permisos, licencias y vacaciones).
- Empleará protocolos seguros (cifrados) en las comunicaciones.
- Monitorizará y registrará los intentos de acceso y realizará el bloqueo de usuarios y direcciones IP ante intentos de accesos no autorizados.
- Vigilará la seguridad de todos los componentes del SISTEMA durante la vigencia del contrato y actualizará o modificará aquellos en los que se detecte la existencia de vulnerabilidades.

El adjudicatario presentará información detallada de las medidas de seguridad implementadas en el SISTEMA, que actualizará a medida que desarrolle mejoras o modificaciones de las mismas, así como de los planes de respuesta a incidentes a implantar. Asimismo informará ante cualquier evento que tenga incidencia en la seguridad de la información y/o del SISTEMA.

10º) Calidad del servicio

Deberán articularse las medidas necesarias para procurar que los problemas técnicos que se puedan generar no provoquen una quiebra en el suministro de información al sistema. En cualquier caso, el contratista debe comprometerse a garantizar que en todo momento se mantendrán operativos al menos el 90 % de los terminales instalados, no computándose a tales efectos no operativos por causas imputables a la Administración.

Salvo que la dificultad técnica (apreciada por el responsable del contrato) de la incidencia reportada lo impida, el contratista no podrá superar las 6 horas en su resolución. En caso de que sea necesario acceder a una dependencia municipal para resolver la incidencia, no se tendrá en cuenta en el cómputo total de horas transcurridas el tiempo durante el que no sea posible facilitarle el acceso a la misma al personal del adjudicatario.

Mensualmente el adjudicatario elaborará y remitirá al Responsable del Contrato un informe en el que se recojan las incidencias que hayan estado abiertas y los trabajos encargados al adjudicatario durante el periodo anterior. El formato y contenido del mismo se ajustará a las instrucciones dadas por el Responsable del Contrato en cada momento, de modo que dicho informe mensual facilite realizar un seguimiento efectivo prestado y de su evolución.

11º) CONDICIONES GENERALES

11.1.- Confidencialidad

La documentación e información suministrada por este Ayuntamiento al adjudicatario, o aquella a la que este pueda acceder, tendrá carácter de confidencialidad y no podrá ser utilizada para fines diferentes de la estricta ejecución del contrato.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

R.R.H.H.
LEMF/mjpf

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades sin el consentimiento previo, por escrito, del Excmo. Ayuntamiento de Arucas.

11.2.-Transferencia tecnológica

Durante la prestación del servicio objeto del contrato, el adjudicatario deberá facilitar en todo momento a las personas designadas para ello, la información y documentación que soliciten para disponer del pleno conocimiento de las circunstancias en las que se presta el servicio y de los problemas que eventualmente puedan presentarse, así como de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

11.3.- Traspaso de conocimientos

Una vez concluido el periodo de prestación del servicio objeto de contrato, en caso de cambio de prestador del servicio, la empresa saliente se compromete al traspaso de información, métodos de actuación y todo el conocimiento, información y documentación relevantes para la prestación del servicio al personal designado por el Ayuntamiento, que podrá ser personal del Ayuntamiento o de la empresa entrante, en caso de que existiera una nueva adjudicación.

11.4.- Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los datos obtenidos y generados durante la prestación del servicio y como consecuencia de la utilización del SISTEMA por parte del personal del Ayuntamiento, así como los documentos generados durante la ejecución del contrato, serán propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Arucas.

12º) Duración y vigencia del contrato

El plazo de vigencia inicial del contrato será de dos años, periodo que se podrá prorrogar hasta un máximo de dos años.

Al finalizar el último día del plazo de ejecución, quedará extinguido el contrato sin necesidad de aviso previo.

En caso de que el contratista optara por no prorrogar el contrato a la finalización del plazo de vigencia inicial, éste deberá comunicarlo expresamente por escrito con una antelación mínima de **seis meses a la fecha de vencimiento**.

13º) Presupuesto anual estimado de licitación

El importe total será de 11.472,00 euros anuales, + IGIC y comprenderá los siguientes servicios, como mínimo:

1. 13 centros de trabajo y aproximadamente 350 usuarios.-
2. 10 terminales de huella TRD-3.-
3. 4 lectores biométrico de sobremesa USB Hamster II.-

4. Consulta de fichajes, gestión de solicitudes, permisos, etc...-
5. Centro de atención al usuario.-
6. Soporte de parametrización de datos permanente.-
7. Asesoramiento legal, Consultoría y Formación continuada.-
8. Instalación y servicio técnico continuo.-
9. Red social corporativa.-
10. Plataforma de formación online.-
11. Volcado automático de nóminas.-

14°).- Valor estimado del contrato incluidas las prórrogas

El valor estimado del contrato asciende a **45.888,00 euros + IGIC.**

15°).- Forma de pago

El pago del precio del contrato lo efectuará el Ayuntamiento de Arucas a la entidad adjudicataria por mensualidades vencidas a partir de la fecha de formalización del contrato previa presentación de factura debidamente conformada.

16°).- Criterios de valoración para la adjudicación de las ofertas.-

El único criterio a valorar, será el precio.-

17°).- Régimen de penalidades

En caso de incumplimiento del tiempo de respuesta ofertado por la entidad adjudicataria, ésta será penalizada con 50 euros por cada hora de retraso en el cumplimiento de dicho tiempo.

Asimismo, si en cualquier momento del plazo de vigencia del contrato resultante del procedimiento de contratación objeto del presente pliego el Ayuntamiento de Arucas constata el incumplimiento, tanto cualitativo como cuantitativo, de los medios personales y materiales comprometidos, podrá optar por resolver el contrato.

18°).- Plazo de garantía

Un año desde la fecha de finalización del contrato.

19°).- Relación de centros de trabajo

En **Anexo I** adjunto se relacionan los centros de trabajo del Ayuntamiento de Arucas y el número de empleados adscrito a los mismos.

En la ciudad de Arucas, a 31 de julio de 2017



LA JEFA DE SECCIÓN DE RR.HH.

DEPTO. RECURSOS
HUMANOS

Fdo.- M^l Luisa Rizkallal Araña.-



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

R.R.H.H.
LEMF/mjpf

ANEXO I

Relación de centros de trabajo y la estimación de empleados en cada uno de ellos:

SEDE	TERMINALES	EMPLEADOS
ALMACEN MUNICIPAL	1 TRD-3	37
ALMACEN SANTIDAD	1 TRD-3	5
CASA DE LA JUVENTUD	1 TRD-3	7
CASA DEL DEPORTE	1 TRD-3	16
CENTRO MUNICIPAL DE CULTURA	1 TRD-3	37
DESARROLLO LOCAL	1 TRD-3	68
MEDIO AMBIENTE	1 TRD-3	4
OFICINAS MUNICIPALES	1 TRD-3	82
PLAN DE BARRIO	1 TRD-3	4
POLICIA MUNICIPAL DE ARUCAS	1 TRD-3	58
CENTRO DE MAYORES	USB Hamster II	3
CENTRO OCUPACIONAL	USB Hamster II	6
CENTRO DE DIA LA GOLETA	USB Hamster II	5

