



## Expediente P.O.83.24

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028



# Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

## Índice

1.	Antecedentes y justificación .....	4
2.	Objeto del contrato.....	5
3.	Documentación a disposición del adjudicatario.....	5
4.	Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar .....	5
5.	Descripción de las tareas objeto del contrato.....	7
5.1.	Gestión del proyecto .....	7
5.2.	Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos .....	8
5.3.	Asistencia y soporte a usuarios de la APB.....	8
5.4.	Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica .....	9
5.5.	Bolsa de horas de consultoría y formación .....	10
5.6.	Servicio de externalización de la nómina .....	11
5.7.	Bolsa de horas de consultoría jurídica-laboral.....	12
6.	Entregables.....	13
7.	Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones.....	15
7.1.	Acuerdos de nivel de servicio .....	15
7.1.1.	ANS de los mantenimientos correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo. 15	
7.1.2.	ANS de gestión de la documentación .....	18
7.1.3.	ANS del equipo de trabajo .....	19
7.2.	Penalizaciones.....	20
8.	Calendario y lugar de ejecución.....	20
9.	Medios humanos mínimos .....	21
10.	Requisitos mínimos.....	23
10.1.	Licitadores .....	23
10.2.	Equipo de trabajo.....	23
11.	Presupuesto .....	25
12.	Seguridad .....	25
12.1.	Acceso a los sistemas de la APB .....	25
12.2.	Cambios.....	26
12.3.	Incidentes de seguridad de la información .....	26
12.4.	Derecho de auditoría.....	26
12.5.	Subcontratación .....	26

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





# Ports de Balears



## Autoritat Portuària de Balears

12.6.	Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB .....	26
12.7.	Desarrollo software .....	26
12.8.	Otros .....	27
13.	Informes sobre el desarrollo de los trabajos.....	27
14.	Defectos o deficiencias de los trabajos .....	27
15.	Contradicciones y omisiones del presente documento.....	28
16.	Consideración final .....	28
Anexo I. Descripción de los servicios de gestión de la nómina .....		29
Anexo II. Ficha de perfil profesional .....		31
Anexo III. Solvencia técnica de la empresa .....		33
Anexo IV. Presupuesto.....		34
Anexo V. Justificación de precios.....		35





### 1. Antecedentes y justificación

La Autoridad Portuaria de Baleares (en adelante APB), inició en el año 2020, la implantación de una aplicación de gestión integral de Recursos Humanos para la gestión del personal y el cálculo de la nómina, así como un portal del empleado, basada en el producto “Epsilon RH” de Grupo Castilla, que dispone, entre otros, de los siguientes módulos:

- **Gestión de personas:** Núcleo central de Recursos Humanos que comparte información de nómina y construye el expediente del empleado.
- **Gestión del tiempo:** Permite gestionar horarios, presencia y ausencias.
- **Gestión de formación:** Permite administrar los cursos de formación dentro del Plan de formación de la APB, así como su coste y la adecuación de los mismos a las necesidades formativas de los empleados.
- **Gestión por competencias:** Permite coordinar las competencias de forma integral, desde su definición hasta la evaluación de un puesto de trabajo.
- **Evaluación por objetivos:** Permite gestionar, supervisar y evaluar el desempeño de los empleados o equipos en función de metas previamente definidas.
- **Vestuario y herramientas:** Permite gestionar ágilmente todo lo referente a la uniformidad, herramientas de trabajo y los EPIS.
- **Prevención de Riesgos Laborales:** Permite gestionar los procesos conforme a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Portal de la persona empleada (Employer):** Permite a las personas empleadas gestionar solicitudes, actualización de sus datos personales y acceso a documentación relativa a sus nóminas, certificados, gestión de permisos y vacaciones, formación y desarrollo profesional, etc.
- **Portal del Manager:** Permite al responsable de Recursos Humanos disponer de diferentes posibilidades de gestión.
- **Cuadro de Mando, basado en Qlik Sense:** Permite analizar la información de nómina y Recursos Humanos para la toma de decisiones estratégicas por parte de la Dirección.
- **App de movilidad para el empleado:** App móvil que permite gestionar de una manera ágil y sencilla el día a día de los empleados.

Para poder hacer uso de la aplicación y garantizar su continuidad mediante la corrección de los eventuales errores que se puedan producir durante su utilización, así como para disponer de las nuevas versiones que aportan las mejoras y nuevas funcionalidades, incluyendo las exigidas por la legislación vigente, es necesario disponer del contrato de actualización y soporte en vigor con el fabricante.

Dado el próximo vencimiento del actual contrato, y con el fin de mantener los servicios que se prestan es necesario llevar a cabo la contratación del servicio de actualización y soporte para hacer frente a la continuidad del servicio, incluyendo la implantación de los eventuales cambios legislativos en los cálculos de las nóminas, así como el soporte correctivo ante errores de la aplicación.



## Autoritat Portuària de Balears

La plantilla actual de la APB calculada en el mes de septiembre es de 357 trabajadores. Como máximo se estima que la plantilla se incremente hasta 400 trabajadores durante todo el período de vigencia del presente contrato.

### 2. Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de Asistencia Técnica para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de la gestión de la nómina, seguros sociales y procedimientos asociados en la APB en el período 2025-2028, para garantizar su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente contrato.

### 3. Documentación a disposición del adjudicatario

La APB facilitará a la empresa adjudicataria toda la documentación necesaria y disponible para la correcta ejecución del contrato.

Dicha información estará sometida a compromiso de confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y de su personal. La intención de la APB es que en ningún caso salga documentación, especialmente en soporte papel, de la APB para realizar las tareas establecidas y derivadas de este Pliego.

### 4. Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar

El desarrollo de los trabajos solicitados en el presente expediente se realizará al amparo de la siguiente normativa, que se entiende de obligado cumplimiento:

- **Procedimiento administrativo electrónico**
  - Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
  - Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
  - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- **Interoperabilidad**
  - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
  - Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- **Identificación y firma electrónica**

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





## Autoritat Portuària de Balears

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- **Transparencia y datos abiertos**
  - Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
  - Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- **Seguridad y protección de datos**
  - Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
  - Orden PCI/487/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional.
  - Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y por el que se deroga el Reglamento (UE) 526/2013 (Reglamento sobre la Ciberseguridad).
  - Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
  - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
  - Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información.
  - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
  - Instrucciones Técnicas de Seguridad y las Guías de Seguridad derivadas del Esquema Nacional de Seguridad.
- **Accesibilidad**
  - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
  - Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público



## Autoritat Portuària de Balears

- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Ley de Puertos**
  - Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, y sus disposiciones de desarrollo o complementarias, y cuantas normas, legales o convencionales, contengan la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, modificada por Real Decreto 2177/2004 de 12 de noviembre.
- Resolución de 13 de junio de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de Puertos del Estado y Autoridades Portuarias.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Y demás legislación laboral y fiscal vigente y a futuro aplicables a la APB.
- Cualquier otra normativa que se publique o desarrolle durante la duración del contrato, que sea de obligado cumplimiento para las administraciones públicas, y en particular, para la APB.

Asimismo, quedará incluida en el ámbito del proyecto cualquier adaptación -sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo- a la legislación que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto y el posterior periodo de garantía.

También se tendrá en cuenta para realizar los trabajos la adecuación a las certificaciones ISO-9001, ISO-14001 e ISO-30301 que posee la APB.

## 5. Descripción de las tareas objeto del contrato

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, a continuación, se relacionan las siguientes tareas a realizar por la empresa adjudicataria del contrato.

### 5.1. Gestión del proyecto

La empresa adjudicataria deberá realizar una gestión del proyecto basada en el marco de gestión de proyectos PMBOK, siguiendo las directrices marcadas por el Responsable del



Contrato. Para ello, desde el punto de vista de la gestión de proyectos se van a establecer tres (3) fases de gestión:

- a) **Fase de gestión inicial.** Se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el plan de trabajo a seguir.
- b) **Fase de gestión de ejecución.** Se ejecutarán los trabajos planificados, se realizará un seguimiento y control exhaustivo de dichos trabajos y, si es necesario, se modificará la planificación para adaptarse a las circunstancias.
- c) **Procesos de gestión de finalización.** Se cerrará formalmente el proyecto, entregando toda la documentación pertinente tanto de gestión como de producto.

En cada una de estas fases se tendrán en cuenta las áreas de conocimiento de PMBOK que se consideren necesarias y se establezcan en la fase de iniciación.

El licitador deberá incluir una propuesta de metodología a seguir y especificar toda la documentación a entregar asociada a los grupos de procesos y áreas de conocimiento que establezca PMBOK. Dicha documentación se deberá adaptar por la empresa adjudicataria a las plantillas (si las hubiera) y procedimientos que determine el Responsable del Contrato.

Asimismo, el Responsable del Contrato podrá requerir a la empresa adjudicataria que participe en aquellas reuniones en las que la temática de la misma requiera su participación.

## 5.2. Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos

La empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos con el objetivo de asegurar su funcionamiento y adaptación a los requisitos de cada momento. Concretamente, se deberán realizar las siguientes tareas:

- **Mantenimiento correctivo:** detección y reparación de los errores que se pudieran producir en la forma estándar del software suministrado.
- **Mantenimiento evolutivo:** incorporación de las mejoras que el fabricante realice en los módulos adquiridos.
- **Mantenimiento adaptativo:** modificaciones necesarias para adaptar las funcionalidades de los módulos adquiridos a las exigencias legales de la AEAT y la TGSS que sean de obligado cumplimiento y que resulten de aplicación durante la vigencia del presente contrato.
- **Mantenimiento tecnológico:** cubre la compatibilidad del entorno tecnológico de la APB con el de la aplicación. Su contratación garantiza a la APB que la aplicación funcionará correctamente sobre las nuevas versiones que surjan en el mercado de los productos de software de base y de bases de datos requeridos por la aplicación.

## 5.3. Asistencia y soporte a usuarios de la APB

La empresa adjudicataria deberá prestar servicio de asistencia y soporte a los usuarios de la APB en el uso de los diferentes módulos de la aplicación de gestión integral de Recursos



## Autoritat Portuària de Balears

Humanos, herramientas de consulta y configuración del sistema. Concretamente, se deberán realizar las siguientes tareas:

- Asesoramiento telemático o telefónico en nuevos requerimientos y soluciones.
- Soporte telemático o telefónico a la explotación de los datos de la APB.
- Soporte telemático o telefónico a temas tecnológicos y asistencias técnicas.
- Ayuda a la actualización de versiones vía telemática o telefónica.

Este servicio deberá incluir los siguientes niveles de soporte:

- Nivel 1:** Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (teléfono, correo electrónico). Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2:** Técnicos especializados, preparados para recibir las comunicaciones que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir el correo electrónico o la llamada telefónica, utilizando una base de conocimiento, la experiencia en el manejo de los diferentes módulos de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3:** Técnicos expertos, darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en las aplicaciones y componentes, incluyendo posibles modificaciones de código fuente u objetos de base de datos.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:

- **Soporte por correo electrónico.** La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen por parte de los usuarios de la APB relacionadas con el uso, configuración, operación o administración de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos, así como de los servicios de gestión de la nómina.
- **Soporte telefónico usuarios APB.** La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte con un horario mínimo de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 para dar soporte a los usuarios de la APB que lo requieran, atendiendo incidencias de cualquier tipo relacionadas con el uso, configuración, operación o administración de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos, así como de los servicios de gestión de la nómina.

## 5.4. Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica

La empresa adjudicataria deberá mantener las integraciones ya existentes de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos con las aplicaciones corporativas y servicios de Administración Electrónica.

- **Active Directory (LDAP).** La aplicación de gestión integral de Recursos Humanos está integrada con el Active Directory de la APB para la gestión de los usuarios internos.



## Autoritat Portuària de Balears

- **Sistema de control de presencia.** La aplicación de gestión integral de Recursos Humanos está integrada con los sistemas de control de presencia del empleado existentes en la APB, preservando su funcionalidad.  
Los movimientos de fichaje y el saldo horario deberán poder ser visualizados desde el Portal de la persona empleada (Employer).
- **Plan de pensiones.** La aplicación de gestión integral de Recursos Humanos está integrada con el Plan de pensiones de la APB.
- **Facturación de comedores APB.** La aplicación de gestión integral de Recursos Humanos está integrada con el programa que gestiona PDA's y facturación comedores APB (NFC TICKET).

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá realizar la integración de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos con las aplicaciones corporativas y servicios de Administración Electrónica. Concretamente, se deberán realizar las siguientes integraciones:

- **Portafirmas electrónico (PortaFIB).** La APB utiliza la aplicación de portafirmas PortaFIB para las firmas que deban realizar sobre la documentación usuarios que no utilicen la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos, por ejemplo, altos cargos, que realizarán sobre el portafirmas las firmas que impliquen un flujo de firma sobre el mismo documento.

La aplicación de gestión integral de Recursos Humanos deberá integrarse con el portafirmas para la integración de la firma en los flujos de trabajo organizativos. Este componente deberá permitir la firma de peticiones utilizando el cliente compatible con la plataforma @firma. Se puede obtener más información acerca de la integración con PortaFIB en el siguiente enlace: <https://github.com/GovernIB/portafib>.

- **ERP (MS Dynamics 365 Business Central).** La aplicación de gestión integral de Recursos Humanos deberá integrarse con el nuevo producto para la gestión económico-financiera de la APB, que incluye un cambio tecnológico total y nuevas funcionalidades y mejoras.

Actualmente la APB tiene implantado MS Dynamics NAV 2017 y está preparando la licitación para la provisión, adaptación e implantación del nuevo sistema MS Dynamics 365 Business Central.

### 5.5. Bolsa de horas de consultoría y formación

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una **bolsa de horas de consultoría y formación** con un mínimo de **360 horas anuales** para realizar un servicio de consultoría y formación, con la posibilidad de realizar dichas horas presenciales, si las circunstancias así lo requirieran, de apoyo a la configuración/adaptación de los diferentes módulos de la aplicación según las necesidades del Departamento de Recursos Humanos, así como para asistencia y formación en el uso de la aplicación y sus diferentes módulos. Concretamente, se deberán realizar las siguientes tareas:

- Soporte en la configuración y parametrización de los diferentes módulos de la aplicación, según las necesidades del Departamento de Recursos Humanos.



## Autoritat Portuària de Balears

- Asistencia y formación en el uso de la aplicación y sus diferentes módulos.
- Elaboración de un Plan de Formación, que incluya como mínimo las acciones planteadas a continuación, y que será aprobado previamente por el Responsable del Contrato.
- Formación a todos los usuarios de la APB implicados en la gestión de los Recursos Humanos (según los perfiles de usuario definidos), orientada, principalmente a:
  - i. Aprendizaje de nuevas funcionalidades.
  - ii. Adaptación a cambios legislativos.
  - iii. Adaptaciones propias de la APB.
  - iv. Reciclaje en el uso de la aplicación.
  - v. Conocimiento del modelo de datos.
  - vi. Generación de informes.

Sólo se facturan por este concepto, las horas realizadas durante la anualidad, previamente solicitadas desde el Departamento de Recursos Humanos. Se valorarán la inclusión de horas anuales adicionales de las características anteriormente indicadas, según lo indicado en el Pliego de Condiciones.

El abono de la bolsa de horas de consultoría y formación se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

### 5.6. Servicio de externalización de la nómina

La empresa adjudicataria deberá realizar los procesos de nómina, con la finalidad de calcular el pago de la nómina de los empleados, así como gestionar y completar todos aquellos procesos necesarios para la obtención y liquidación de la nómina, como el cálculo, envío de ficheros, presentación y liquidación de Seguros Sociales, impuestos estatales (IRPF) y comunicaciones con Organismos Oficiales, así como la gestión y tramitación de otros procesos complementarios como son la tramitación de altas/bajas/variaciones, confección y presentación de contratos de trabajo, gestión de incidencias de incapacidades temporales y accidentes laborales, etc.

Los servicios comprenderán las siguientes áreas de trabajo:

- **Gestión y administración de la nómina, seguros sociales y los procedimientos asociados.** Este servicio comprende la gestión y cálculo de la nómina desde su preparación y cálculo provisional hasta su cálculo definitivo. La aceptación de la nómina requerirá la aceptación del cliente. Este proceso también comprende el desarrollo de todas aquellas tareas necesarias para el cálculo y liquidación de la nómina, entre otras, la introducción de variables y anticipos, gestión de la Incapacidad Temporal (IT), cotizaciones al Sistema de la Seguridad Social, vacaciones, etc.
- **Administración de personal.** La administración de personal es el proceso por el que se confeccionarán aquellos comunicados, documentos, contratos de trabajo y certificaciones, necesarios para la gestión de los Recursos Humanos.



## Autoritat Portuària de Balears

- **Relación con Organismos Oficiales.** Comprende la gestión, el envío, recepción de ficheros y la comprobación de contenidos, tanto de los documentos de afiliación como de cotización a la Seguridad Social (altas/bajas/variaciones de datos, Seguros Sociales), la tramitación de los partes de IT y Accidentes de Trabajo (Delta) y Mutuas patronales de accidentes de trabajo, la gestión y presentación de los contratos de trabajo y certificados de empresa (Contrat@, Certific@2), SEPE y SOIB (a nivel autonómico), así como, por último, la confección y presentación de los tributos periódicos (Mod. 111) y anuales ante la AEAT (Mod. 190), también los relativos a los Planes de Pensiones, y cualesquiera otros que pudieran ser exigibles a futuro.

Para la puesta en marcha del servicio de externalización de la gestión de la nómina, seguros sociales y los procedimientos asociados, se requiere parametrización previa y migración de datos del aplicativo actual.

En el Anexo I. Descripción de los servicios de gestión de la nómina, se detallan las tareas básicas que ha de incluir este servicio.

Cualquier error o incidencia del servicio por parte de la empresa adjudicataria que resulte en una sanción a la APB por parte de la Administración (AEAT, TGSS, etc.), como liquidaciones complementarias, recargos de apremio u otros, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Asimismo, cuando la APB decida internalizar el servicio de la nómina, la empresa adjudicataria deberá realizar el traspaso de toda la información actual relacionada con la externalización de la nómina a la APB, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, en un plazo máximo de 72 horas y sin coste adicional para la APB.

Toda la información (nóminas calculadas, antigüedad de trabajadores, competencias, etc.) de los últimos 5 años deberá ser traspasada sin coste adicional para la APB.

Debido a la imposibilidad de prever el número de empleados durante la ejecución del contrato se estiman para este servicio un máximo de 400 empleados, no estando obligada la APB al consumo de los empleados estimados a estos servicios.

### 5.7. Bolsa de horas de consultoría jurídica-laboral

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una **bolsa de horas de consultoría jurídica-laboral** con un mínimo de **40 horas anuales** para realizar un servicio de consultoría jurídica-laboral, con la posibilidad de realizar dichas horas presenciales, si las circunstancias así lo requirieran, de soporte a la gestión y administración de la nómina, seguros sociales y los procedimientos asociados, así como para asistencia en las comunicaciones con Organismos Oficiales. Concretamente, se deberán realizar las siguientes tareas:

- Asesoramiento y mantenimiento al día sobre la normativa laboral aplicable a la APB y su vigencia.
- Emisión de informes por escrito en materia laboral.
- Estudio y análisis de contratación laboral, adaptación de contratos y clausulado.
- Análisis de condiciones de contratación y subcontratación.



## Autoritat Portuària de Balears

- Estudio y redacción de sanciones laborales, reducciones de jornada, excedencia, vacaciones y en general notificaciones a trabajadores de la APB.
- Inspecciones de trabajo (preparación documental, análisis e impugnación de actas de infracción y/o sanciones laborales ante los correspondientes organismos administrativos).
- Análisis, preparación documental de requerimientos administrativos, y en su caso impugnación de acuerdos en vía administrativa de otros organismos laborales de la administración central o de la Comunidad Autónoma no incluido en otros apartados.
- Análisis y confección de cartas de despido disciplinario y despido objetivo.

Sólo se facturan por este concepto, las horas realizadas durante la anualidad, previamente solicitadas desde el Departamento de Recursos Humanos.

## 6. Entregables

Como resultado de los trabajos realizados, la empresa adjudicataria deberá entregar como mínimo la documentación indicada en este apartado.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de la APB sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitar a terceros sin la expresa autorización de la APB, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

El coste de elaboración y/o actualización de la documentación generada en el proyecto, está incluida en la partida de gestión del mismo.

La documentación se entregará en formato editable (LibreOffice o Microsoft Office) y en formato pdf.

### 1. Gestión de proyecto.

- i. Plan de gestión del proyecto.
- ii. Informes derivados de la metodología de gestión del proyecto.
- iii. Variaciones no sustanciales del proyecto (si surgieran durante la ejecución del mismo).
- iv. Informe de cierre de proyecto.

### 2. Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos.

- v. Informes de mantenimiento preventivo, se indicará las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar.
- vi. Informes de mantenimiento correctivo, se indicará el error detectado, la causa y la solución, así como todos los pasos y resultados generados para solucionarlo.
- vii. Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.



### 3. Asistencia y soporte a usuarios de la APB.

- viii. Informes periódicos del servicio de soporte:
  - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
  - b. Registro de incidencias.
  - c. Registro de peticiones de cambios.
  - d. Seguimiento de SLAs.
  - e. Documentación generada durante el mes en curso.

### 4. Bolsa de hora de consultoría y formación.

- ix. Informes periódicos del servicio de consultoría:
  - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
  - b. Seguimiento de SLAs.
  - c. Documentación generada durante el mes en curso.
- x. Plan de formación detallado. Independientemente del Plan de formación propuesto en la propuesta técnica, el Plan de formación final se deberá consensuar y aprobar por parte de la APB.
- xi. Informes de las acciones de formación realizadas (sesiones, asistentes, contenido, incidencias, encuesta de satisfacción...).
- xii. Documentación utilizada para realizar las acciones de formación.

### 5. Integraciones con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica.

- xiii. Documentos de análisis funcional y diseño técnico.
- xiv. Documento de integración.
- xv. Plan de pruebas.
- xvi. Informe de resultado del Plan de pruebas.

### 6. Servicio de externalización de la nómina.

- xvii. Recibo de nómina y su correspondiente resumen parametrizado.
- xviii. Certificados de retenciones.
- xix. Certificados del desempleo.
- xx. Certificados de cotizaciones por prestaciones/subsidios de Seguridad Social.
- xxi. Ficheros para la presentación de documentos y pago.

### 7. Bolsa de hora de consultoría jurídico-laboral.

- xxii. Informes periódicos del servicio de consultoría:
  - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.



- b. Seguimiento de SLAs.
- c. Documentación generada durante el mes en curso.

## 7. Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones

### 7.1. Acuerdos de nivel de servicio

La prestación de los servicios objeto de este Pliego estarán sujetos a acuerdos de nivel de servicio (ANS) con penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento. La finalidad de los ANS es establecer un marco objetivo para medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.

La empresa adjudicataria proporcionará, sin coste adicional para la APB, una herramienta de gestión de incidencias (JIRA o equivalente) que permita conocer, con una antelación razonable, las posibles incidencias que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios, de tal manera que sea posible identificar las situaciones de riesgo de incumplimiento de las condiciones de prestación de servicios y aplicar así las medidas correctoras oportunas.

Se definirán ANS que establecerán los umbrales mínimos de calidad exigidos en la prestación de los servicios definidos en el apartado 5 de este Pliego. En su caso, se aplicarán los ANS propuestos por la empresa adjudicataria en su oferta técnica y aceptados por el Responsable del Contrato.

#### 7.1.1. ANS de los mantenimientos correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo.

Para la gestión de todos los aspectos enumerados en el alcance de los trabajos a realizar descritos en el apartado 5 de este Pliego, relacionados con algún tipo de mantenimiento y/o tareas de soporte a usuarios que deriven en tareas de mantenimiento, se definen los siguientes:

- **Mantenimiento correctivo:** definido como las actividades asociadas con el análisis de causa raíz y aislamiento y resolución de errores.
  - Análisis de causa raíz: revisión de los problemas para determinar las causas que lo provocan y definir las medidas necesarias para corregir los orígenes de dichos problemas.
  - Resolución de errores: reparación del problema para restablecer el servicio cuanto antes.
- **Mantenimiento adaptativo:** definido como las actividades necesarias para adaptar los servicios a los entornos en los que opera: cambios de configuración hardware, sistemas operativos, gestores de base de datos, comunicaciones, software base y demás elementos análogos.
- **Mantenimiento perfectivo:** definido como las acciones a llevar a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración de código, redefiniciones de sistemas, optimizaciones de rendimiento y eficiencia y otros aspectos de similares características.



## Autoritat Portuària de Balears

- **Mantenimiento evolutivo:** definido como aquel que modifica algo que funcionaba o estaba correcto, con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema para cubrir las necesidades de expansión o cambio de la APB.

En cuanto a la clasificación de las incidencias, se definen las siguientes:

- **Incidencia crítica.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una parada o una distorsión grave en la operativa normal de funcionamiento, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de su trabajo, o una parte importante del mismo, no pudiendo, al no existir solución temporal alguna, ejecutar el trabajo de ninguna otra forma posible.
- **Incidencia grave.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una anomalía importante, pero no impide la operativa normal del resto de funcionalidades, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de una pequeña parte de su trabajo, pero es capaz de completar la mayor parte de las otras tareas de su trabajo. En estos casos suelen existir soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.
- **Incidencia normal.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio genera una incidencia, pero se puede usar con normalidad, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de una mínima parte de su trabajo, pero es capaz de ejecutar la mayor parte de sus otras tareas. En estos casos siempre existen soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.

La catalogación de las incidencias y su prioridad corresponderá siempre al personal de la APB.

### Indicadores del mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo vendrá precedido de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación del mantenimiento correctivo se establecen los siguientes indicadores:

1. **Por tiempo de respuesta.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema (por la vía acordada con la empresa adjudicataria) hasta que esta es asignada a un técnico experto y se notifica al autor de esta que se acusa recibo de la recepción.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
RESP01	Crítica	30 minutos	$RESP01 = \frac{\text{Total incidencias prioridad crítica respondidas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad crítica}}$	95%



## Autoritat Portuària de Balears

RESP02	Grave	1 hora	$RESP02 = \frac{\text{Total incidencias prioridad grave respondidas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad grave}}$	85%
RESP03	Normal	3 horas	$RESP03 = \frac{\text{Total incidencias prioridad normal respondidas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad normal}}$	80%

2. **Por tiempo de resolución.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema hasta que ésta es resuelta.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
SOLU01	Crítica	6 horas	$SOLU01 = \frac{\text{Total incidencias prioridad crítica resueltas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad crítica}}$	95%
SOLU02	Grave	24 horas	$SOLU02 = \frac{\text{Total incidencias prioridad grave resueltas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad grave}}$	85%
SOLU03	Normal	72 horas	$SOLU03 = \frac{\text{Total incidencias prioridad normal resueltas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad normal}}$	80%

3. **Por recurrencia.** Miden el número de incidencias o problemas que se reabren por recurrencia de la incidencia o problema original.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
RECU01	$RECU01 = \frac{\text{Total incidencias recurrentes (no contabiliza la original)} * 100}{\text{Total incidencias}}$	10 %

No se contabilizarán en los tiempos de respuesta y resolución de la empresa adjudicataria aquellos imputables a terceros y que impidan las actuaciones de mantenimiento correctivo a realizar.



### Indicadores de los mantenimientos adaptativo, perfectivo y evolutivo.

Los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo vendrán precedidos de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación de los mantenimientos evolutivos adaptativos y perfectivos se establece el siguiente indicador:

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEAP01	Desviación en días de la fecha planificada de entrega	5

### 7.1.2. ANS de gestión de la documentación

La prestación de los servicios descritos en el apartado 6 de este Pliego vendrá acompañada de la documentación correspondiente y definida por los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL o la propuesta por la empresa adjudicataria), así como la exigida en el apartado 7 de este Pliego. Se establecen los siguientes indicadores:

- 1. Auditoría de calidad de la documentación.** Control de la actualización o existencia de documentación mediante auditorías del servicio que realice la APB.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOCU01	Control de la documentación = (Número de documentos no actualizados o inexistentes, detectados / Número de documentos auditados) x 100	100 %

- 2. Entrega fuera de plazo de la documentación.** Comprobación de que la documentación ha sido presentada en los plazos previstos. Este indicador se aplicará a cualquier otra documentación que, como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera solicitarse y para el que se hubiere acordado un plazo de presentación.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOCU02	Número de documentos entregados fuera de plazo	0



## 7.1.3. ANS del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria determine en su oferta y que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados en el apartado 10 de este Pliego, estará sujeto a la aplicación de los siguientes indicadores:

### 1. Incorporación de los recursos propuestos del equipo de trabajo el primer día de contrato.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT01	Desviación en días desde el primer día laborable de contrato hasta la incorporación efectiva del recurso	0 días laborables

### 2. Coberturas de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT02	Días transcurridos con menos recursos que los propuestos por oferta, durante el periodo de facturación	0 días laborables

### 3. Notificación de salida de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT03	Diferencia de días en la comunicación de la salida de un recurso, incumpliendo el periodo de preaviso fijado en el presente Pliego, durante el periodo de facturación	0 días laborables

### 4. Período de solapamiento entre recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT04	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	0 días laborables



### 5. Nivel de rotación de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT05	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	1 cambio/año

### 7.2. Penalizaciones

Los ANS del apartado anterior fijan los niveles de servicio mínimos que se consideran adecuados para desempeñar la prestación de los servicios objeto de este pliego. Con carácter mensual, se calcularán todos los indicadores para medir si han existido desviaciones sobre los niveles de referencia.

Aquellos niveles de servicio que estén por debajo de los umbrales marcados por los indicadores, estarán sujetos a las penalizaciones indicadas en el Cuadro de Características del Pliego Administrativo.

### 8. Calendario y lugar de ejecución

El calendario previsto de esta contratación se desarrollará teniendo en cuenta los servicios que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Gestión del proyecto				
Mantenimiento de la aplicación de gestión de Recursos Humanos				
Asistencia y soporte a usuarios de la APB				
Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica				
Consultoría y formación				
Servicio de externalización de la gestión de la nómina				
Consultoría jurídico-laboral				

Periódicamente y a requerimiento de la APB la empresa adjudicataria deberá informar de la situación en la que se encuentra el proyecto.

El resto de los trabajos se realizarán en los locales de las empresas adjudicatarias con sus propios recursos físicos y lógicos. Además, en caso necesario, la APB podrá autorizar la presencia de personal de la empresa adjudicataria en las oficinas de la APB sitas en Moll Vell



## Autoritat Portuària de Balears

nº5 de Palma de Mallorca, para las reuniones y actividades propias para el desarrollo de los trabajos objeto del presente Pliego. Cabe tener en cuenta que la APB cuenta con distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina).

### 9. Medios humanos mínimos

La empresa adjudicataria aportará el equipo humano mínimo que se indica a continuación.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por las personas propuestas por los licitadores en las ofertas presentadas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos de los perfiles que se incorporen, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no facturación de los trabajos realizados en estas condiciones y la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

El equipo de trabajo estará formado, como mínimo, por los siguientes perfiles:

#### **Perfil 1: Jefe/a de proyecto**

Funciones:

- Realizar la dirección, seguimiento y control del proyecto.
- Generar la documentación de control del proyecto.
- Revisar los trabajos y la documentación realizada por el equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad del producto final.
- Participar en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del proyecto.
- Llevar a cabo la interlocución con la APB, como representante de la empresa adjudicataria, a todos los efectos.
- Colaborar directamente en la dirección de los trabajos en estrecha relación con el responsable de los mismos.
- Estructurar el funcionamiento y las tareas del equipo de trabajo.
- Organizar las relaciones del equipo de trabajo con el responsable de los trabajos.
- Analizar los informes de seguimiento de los trabajos y recomendar acciones preventivas y correctivas.
- Realizar la coordinación y asistencia a la dirección en las reuniones de seguimiento general de los trabajos.
- Realizar la coordinación con el resto de proyectos de implantación de la Administración Electrónica.

#### **Perfil 2: Consultor/a especialista en nómina**

Funciones:

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





## Autoritat Portuària de Balears

- Realizar las tareas de consultoría.
- Realizar las tareas de implantación del servicio de externalización de la gestión de la nómina.
- Realizar las tareas de gestión del cambio.
- Impartir la formación, ya sea grupal o personalizada.
- Dar asistencia y soporte a dudas y consultas de índole técnico, y funcional e incidencias a los usuarios de la APB.

### **Perfil 3: Consultor/a funcional**

Funciones:

- Realizar las tareas de consultoría.
- Definir los requisitos funcionales de los módulos de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos.
- Realizar las tareas de implantación de los módulos de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos.
- Realizar las tareas de gestión del cambio.
- Impartir la formación, ya sea grupal o personalizada.

### **Perfil 4: Consultor/a sistemas/técnico**

Funciones:

- Definir la arquitectura tecnológica de la solución.
- Definir los requisitos no funcionales de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos.
- Dar soporte al resto del equipo en las tareas tecnológicas.
- Realizar las tareas de mantenimiento preventivo correspondientes a sistemas.
- Realizar las tareas de desarrollo adaptativo correspondientes a sistemas.

### **Perfil 5: Analista programador**

Funciones:

- Realizar las tareas de análisis de las integraciones de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos con las aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica.
- Programar los desarrollos a realizar.
- Definir el Plan de pruebas.

### **Perfil 6: Programador/a**

Funciones:



## Autoritat Portuària de Balears

- Realizar las tareas de desarrollo de las integraciones de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos con las aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica.
- Ejecutar el Plan de pruebas.

### Perfil 7: Soporte

Funciones:

- Dar asistencia y soporte a dudas y consultas de índole técnico, y funcional e incidencias a los usuarios de la APB.

La dedicación de cada perfil será la necesaria para llevar a cabo los trabajos con la máxima calidad y en los plazos previstos, pudiendo el Responsable del Contrato solicitar información en cualquier momento sobre el grado de dedicación de cada perfil y solicitar un incremento si se detecta un bajo rendimiento.

Las empresas licitadoras podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que crean conveniente y, en todo caso, incluyéndolos en la planificación.

## 10. Requisitos mínimos

### 10.1. Licitadores

Los requisitos técnicos exigidos en esta contratación son:

- La empresa licitadora deberá estar en posesión de los siguientes certificados:
  - ISO-9001
  - ISO-14001
  - ISO-270001
  - Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel Medio.
- La empresa licitadora deberá tener un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la implantación y/o mantenimiento y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos, en entornos de Administración Pública.
- La empresa licitadora deberá tener un mínimo de cinco (5) años de experiencia en proyectos de gestión por competencias.

### 10.2. Equipo de trabajo

Los requisitos mínimos para cada perfil solicitado son los siguientes:

#### Perfil 1: Jefe/a de proyecto

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) o superior.



## Autoritat Portuària de Balears

- Cinco (5) años de experiencia como Jefe/a de proyecto, en proyectos dentro del ámbito de Recursos Humanos en entornos de Administración Pública, ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

### **Perfil 2: Consultor/a especialista en nómina**

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) o superior.
- Experiencia de al menos cinco (5) años como consultor especialista en nómina ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

### **Perfil 3: Consultor/a funcional**

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) o superior.
- Experiencia de al menos cinco (5) años como consultor funcional ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Experiencia de al menos cinco (5) años en gestión por competencias.

### **Perfil 4: Consultor/a técnico/sistemas**

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) o superior.
- Experiencia de al menos cinco (5) años como consultor técnico/sistemas ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

### **Perfil 5: Analista programador**

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o superior en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Experiencia de al menos cinco (5) años como analista programador en proyectos de implantación de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos, ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

### **Perfil 6: Programador**

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o superior en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Experiencia de al menos cinco (5) años como programador en proyectos de implantación de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos.

### **Perfil 7: Soporte**

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o superior.
- Experiencia de al menos tres (3) años en soporte de los módulos de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos.

En caso de no cumplimiento de estos requisitos mínimos, la oferta no será tenida en cuenta.



## 11. Presupuesto

El **presupuesto base de licitación** asciende a la cantidad de **SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (724.693,20 €)** de los cuales **CIENTO VEINTICINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (125.773,20 €)** corresponden al 21% de IVA y **QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS VEINTE EUROS (598.920,00 €)** al **presupuesto de inversión**.

El presupuesto de la licitación se incluye en el Anexo IV. Presupuesto.

A efectos de justificación de precios, en el anexo correspondiente (Anexo V. Justificación de precios), se tiene en cuenta los artículos 100 y 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Están incluidos en los precios anteriores todos los costes derivados de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, además dichos precios incluyen todos los costes laborales, ajustándose al Convenio Colectivo vigente. También está incluido en el coste de cada servicio el coste de elaboración de los entregables correspondientes solicitados en esta licitación. Así mismo, indicar que los costes de licencias incluidos se ajustan a los precios de mercado.

Los gastos de desplazamientos y dietas y otros costes complementarios por los distintos viajes y servicios que deberá realizar el personal de la empresa adjudicataria para la ejecución de los trabajos, así como cualquier otro gasto para el desarrollo de los mismos, están incluidos en los costes indicados de los servicios.

La recepción de los trabajos será parcialmente para cada uno de ellos, hasta que se hayan completado el total de los que se prevén en este contrato. Se podrán realizar actas de recepción parcial de los trabajos, recogiendo los entregables de la etapa recibida.

## 12. Seguridad

### 12.1. Acceso a los sistemas de la APB

En caso de que el personal de la empresa adjudicataria necesite conectarse a los sistemas de información de la APB, ya sea local o remotamente, la empresa adjudicataria deberá identificar a todos y cada uno de sus empleados que vayan a realizar el mencionado tipo de actividades, con el fin de asignarles a cada uno de ellos credenciales de acceso personalizadas.

La empresa adjudicataria se obliga a transmitir al personal mencionado anteriormente la necesidad de custodiar diligentemente sus credenciales, evitando compartirlas o revelarlas. En caso de que las credenciales sean reveladas, la empresa adjudicataria deberá comunicar tal circunstancia de forma inmediata a la APB para que sean revocadas.

En caso de que algún empleado con acceso a los sistemas de la APB causara baja, la empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la APB tal circunstancia de forma inmediata.



### 12.2. Cambios

Cualquier cambio que la empresa adjudicataria vaya a realizar en sus procesos, sus infraestructuras y, en general, en su entorno, y que pudiera afectar directa o indirectamente a la APB o al objeto del contrato, debe ser previamente comunicado y consensuado con la misma.

### 12.3. Incidentes de seguridad de la información

La empresa adjudicataria deberá comunicar de inmediato a la APB cualquier incidente de seguridad de la información que hubiera afectado al entorno de la empresa adjudicataria (malware, fugas de información, etc.) que pudiera afectar, a su vez, a la APB, ya sea a través de correos electrónicos, pendrives, equipos portátiles, el propio personal o por cualquier otro medio.

### 12.4. Derecho de auditoría

La empresa adjudicataria deberá admitir, y facilitará a la APB, la realización de auditorías que permitan comprobar que la empresa adjudicataria cumple con los requisitos de seguridad establecidos en el marco del contrato.

### 12.5. Subcontratación

En caso de que se subcontrate alguno de los servicios incluidos en el presente proyecto, la empresa adjudicataria deberá transmitir a los posibles subcontratistas todos los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas, y muy especialmente, aquellos requisitos relacionados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los servicios de la APB.

### 12.6. Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB

La empresa adjudicataria deberá disponer de la suficiente redundancia en sus infraestructuras como para ofrecer un servicio con garantías de disponibilidad a la APB.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de continuidad de su negocio o un plan de recuperación de desastres que afecten a sus infraestructuras relacionadas con el objeto del contrato. Estos planes estarán a disposición de la APB para ser revisados en caso de que se estimara oportuno por parte de la APB.

### 12.7. Desarrollo software

En las ofertas se debe describir la metodología de desarrollo de software que se utilizará. Se debe mencionar explícitamente:

- Cómo se tiene en cuenta la seguridad de la información durante todo el ciclo de vida del desarrollo.
- Cómo se utilizarán los datos de prueba en caso de ser datos reales.
- Si se utilizan lenguajes que permitan la inspección del código fuente en caso de ser necesario.

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





## Autoritat Portuària de Balears

Para el desarrollo de software objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar unas reglas de codificación segura. En este sentido, en las ofertas se debe incluir la descripción de las reglas que se utilizarán para garantizar que el software desarrollado no contiene vulnerabilidades.

Previo a su entrega, el software desarrollado será objeto de pruebas funcionales y pruebas de seguridad por parte de la empresa adjudicataria, de forma que se verifique que los requisitos funcionales y de seguridad se cumplen satisfactoriamente. La empresa adjudicataria deberá realizar un plan de pruebas formales, donde se describan los casos de prueba, las condiciones de la prueba, las entradas inyectadas, los resultados esperados y los resultados obtenidos. El plan de pruebas, junto con sus resultados, será entregado a la APB junto con las entregas de software a las que hace referencia.

### 12.8. Otros

La empresa adjudicataria priorizará la utilización de sistemas, productos o equipos cuyas funcionalidades de seguridad y su nivel hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

### 13. Informes sobre el desarrollo de los trabajos

La empresa adjudicataria informará al Responsable del Contrato, con una periodicidad mínima mensual y en todo caso cada vez que le sea solicitado, y en la forma que el Responsable del Contrato considere oportuna en cada momento, sobre la marcha general de los trabajos encomendados.

Independientemente, en el Plan de Trabajos a concretar con fechas determinadas tras la adjudicación, se redactará el calendario de reuniones, a las que asistirá el Responsable del Contrato y el personal de su equipo que se estime oportuno, para el análisis del desarrollo de los trabajos. Se podrá requerir una (1) reunión presencial mensual.

El Responsable del Contrato podrá convocar periódicamente reuniones con la empresa adjudicataria para comprobar la calidad de los trabajos y el cumplimiento del Plan de Trabajos y del Pliego de Prescripciones Técnicas.

### 14. Defectos o deficiencias de los trabajos

Todos los trabajos desarrollados por el contratista deberán ser aceptados por la APB, antes de considerarse entregados a efectos de responsabilidad del contratista.

En el caso de que el Responsable del Contrato presentará reparos para la aceptación de los trabajos debidamente comunicados a la empresa adjudicataria, y éstos se derivaren de errores, incumplimientos de normas o reglamentos técnicos; o bien errores de cualquier aspecto de los trabajos cuya realización haya incumbido a la empresa adjudicataria, será obligación de ésta subsanar las deficiencias en los términos que se señalen por el Responsable del Contrato, y en los plazos que éste conceda, sin que por ello tenga derecho a compensación económica alguna.



## Autoritat Portuària de Balears

La posibilidad de apreciación de defectos por la APB con responsabilidad del adjudicatario no expira hasta transcurrido el periodo de garantía del contrato.

### 15. Contradicciones y omisiones del presente documento

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo los trabajos descritos según el espíritu e intención expuestos en estas prescripciones técnicas, o que, por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutar estos detalles omitidos o erróneamente descritos, sino que, por el contrario, deberán ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este Documento.

### 16. Consideración final

Las condiciones del presente Documento prevalecen, en lo que pudiera ocurrir de oposición, sobre cualesquiera otros de carácter técnico o administrativo que pudiera tener establecidos el adjudicatario para la prestación de servicios a personas físicas o jurídicas privadas, siendo en todo caso de aplicación al Contrato cuanto previene la normativa vigente.

El desconocimiento del Contrato o de cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de los servicios objeto del Contrato, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

Palma, a fecha de firma del documento

Autor del documento

Revisado y conforme

**Jorge Vallespir Badia**

**Javier Segovia Mascaró**

Jefe de Departamento de Recursos Humanos

Jefe del Departamento de Desarrollo  
Tecnológico e Innovación

Conforme

Aprobación

**Santiago Alejos Fernández**

**Antonio Ginard López**

Subdirector

Director



## Anexo I. Descripción de los servicios de gestión de la nómina

A continuación, se describen los servicios de gestión de la nómina incluidos en el servicio de externalización:

- **Trámites laborales**
  - Validación y depuración de datos capturados.
  - Confección mensual de las nóminas con entrega de la hoja de salario revisada y depurada, resumen mensual de nóminas por empleado, fichero norma 34 SEPA y orden física de transferencia bancaria.
  - Confección de finiquitos; pagas extraordinarias y atrasos de convenio.
- **Trámites Seguridad Social**
  - Tramitación altas, bajas y variaciones de datos a la Tesorería General de la Seguridad Social.
  - Confección y liquidación de seguros sociales: RLC (Recibo de Liquidación de Cotizaciones), antiguo TC1, RNC (Relación Nominal de Trabajadores/Cotizaciones), anteriormente TC2, y detalle del cálculo de la Liquidación normales y complementarios (L00, L03, L13, L90, etc.).
  - Generación del fichero y envío por sistema RED/SLD a la TGSS.
  - Envío posterior a la APB de los resultados (RLC y RNC) a través del correo electrónico.
  - Envío fichero CRA.
  - Envío fichero SILTRA.
  - Tramitación de partes de IT sin baja médica mediante Sistema RED y Comunicación de los partes de Accidente de Trabajo a través del Sistema DELTA/CoNTA. La respuesta de la recepción se enviará por correo electrónico.
- **Trámites fiscales relativos al personal**
  - Confección del impuesto del IRPF Mod. 111.
  - Confección del resumen anual del IRPF Mod. 190.
  - Confección de los Certificados de Ingresos y Retenciones a Cuenta.
  - Registro de la Comunicación de Datos al Pagador Mod. 145.
  - Otro tipo de documentos aplicables según normativa vigente.

Toda la documentación o servicio a presentar en un plazo determinado se efectuará con una antelación mínima de tres (3) días hábiles al límite máximo de presentación establecido. Podrán ser por cuenta de la empresa adjudicataria las posibles sanciones o recargos derivados de la demora en la presentación, a juicio del Responsable del contrato.



# Ports de Balears



## Autoritat Portuària de Balears

Adicionalmente, en caso de incumplimiento en el plazo del pago de la nómina en un período o cálculo concreto por causa imputable al adjudicatario, podrá aplicarse una penalización del 1% del importe líquido resultante de dicha nómina, más un 0,1% acumulativo en cada día adicional de retraso, a juicio del Responsable del contrato.



### Anexo II. Ficha de perfil profesional

Datos del perfil (1 hoja por perfil aplicable al objeto del contrato):

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	
Perfil:	
Nombre y apellidos:	

	Requisitos mínimos		Mejoras	
Titulación (MECES):	(Sí/No)	T1, T2, ..., Tn	T1, T2, ..., Tn	
Experiencia en el Rol específico en Proyectos Navision (años):	(Años)	P1, P2, ..., Pn	(Años)	P1, P2, ..., Pn
Experiencia en el Rol específico en entornos portuarios (años):	(Años)	P1, P2, ..., Pn	(Años)	P1, P2, ..., Pn
Dedicación (%)	% mínimo		% mejora	
Formación específica/complementaria:	(Sí/No)	F1, F2, ..., Fn	F1, F2, ..., Fn	

Se ha de especificar si se cumplen o no los requisitos mínimos exigidos en el Pliego y referenciar los códigos de los bloques de Titulación académica, Formación y Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato para acreditar los diferentes aspectos.

Currículo profesional:

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad realizada

Formación – certificaciones relacionadas con el objeto del expediente:

Código	Curso/Certificación	Horas	Entidad/Organismo	F-inicio
F1				
...				
Fn				



# Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

Titulación académica<sup>1</sup>:

Código	Título académico	Centro	Años	F-expedición	Objeto Expediente
T1					
...					
Tn					

Años: duración oficial.

Objeto expediente: Sí/No según sea requisitos para el contrato o no.

Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato:

Código	Proyecto	Perfil	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil: El ejercido en el proyecto.

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa.

---

<sup>1</sup> La titulación deberá ser oficial, o en su defecto, reconocida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.



## Anexo III. Solvencia técnica de la empresa

Relación de proyectos similares realizados

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	

Nº Orden	Nombre Proyecto	Organismo/Empresa contratante	Fecha	Plazo	Importe licitación	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil	Nº de empleados



### Anexo IV. Presupuesto

<b>PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN</b>			
<b>CAP.1</b>		<b>Gestión del proyecto</b>	<b>2.554,62 €</b>
1.1	Ud	Gestión del proyecto	2.554,62 €
<b>CAP.2</b>		<b>Asistencia y soporte a usuarios de la APB</b>	<b>3.146,22 €</b>
2.1	Ud	Asistencia y soporte a usuarios de la APB	3.146,22 €
<b>CAP.3</b>		<b>Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica</b>	<b>12.773,11 €</b>
3.1	Ud	Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica	12.773,11 €
<b>CAP.4</b>		<b>Consultoría y formación</b>	<b>114.957,98 €</b>
4.1	Ud	Consultoría y formación	114.957,98 €
<b>CAP.5</b>		<b>Servicio de externalización de la nómina</b>	<b>1.613,45 €</b>
5.1	Ud	CCC	1.613,45 €
<b>CAP.6</b>		<b>Consultoría jurídico-legal</b>	<b>12.605,04 €</b>
6.1	Ud	Consultoría jurídico-legal	12.605,04 €
<b>CAP.7</b>		<b>Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos</b>	<b>101.526,05 €</b>
7.1	Ud	Licencias	43.442,02 €
	Ud	Licencias Epsilon (6 usuarios, 48 meses)	14.521,01 €
	Ud	Licencias QlikSense (6 usuarios, 48 meses)	16.941,18 €
	Ud	Licencias Tickelia (40 fijos, 48 meses)	5.324,37 €
	Ud	Licencias Tickelia (50 esporádicos, 48 meses)	6.655,46 €
7.2	Ud	Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos	58.084,03 €
	Ud	Epsilon RH (400 empleados, 48 meses)	58.084,03 €
<b>CAP.8</b>		<b>Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos</b>	<b>254.117,65 €</b>
8.1	Ud	Servicio de externalización de la nómina (400 empleados)	254.117,65 €
	Ud	Servicio básico (400 empleados, 48 meses)	217.815,13 €
	Ud	Pagas extras (400 empleados, 8 meses)	18.151,26 €
	Ud	Atrasos (400 empleados, 8 meses)	18.151,26 €

<b>PRESUPUESTO (4 AÑOS)</b>	<b>503.294,12 €</b>
Beneficio Industrial (6%) + Gastos Generales (13%)	95.625,88 €
<b>PRESUPUESTO GASTO MÁXIMO SIN IVA (4 AÑOS)</b>	<b>598.920,00 €</b>
IVA (21%)	125.773,20 €
<b>PRESUPUESTO GASTO MÁXIMO CON IVA (4 AÑOS)</b>	<b>724.693,20 €</b>

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos "Epsilon RH" y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





### Anexo V. Justificación de precios

Los costes unitarios salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia “XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE núm. 87, de 9 de abril de 2023)” son los siguientes (sin IVA):

PERFILES	Precio/hora*
Jefe/a de Proyecto	79,83 €
Consultor/a especialista en nómina	78,78 €
Consultor/a funcional	78,78 €
Consultor/a técnico/sistemas	78,78 €
Analista programador	78,78 €
Soporte	65,55 €

A estos precios hay que añadirle los costes indirectos que están constituidos por el beneficio industrial y los gastos generales de estructura.

- Beneficio industrial (BI): Se determina un beneficio industrial del 6,00%, a tenor de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras que publica anualmente el Banco de España y aplicable sobre los costes salariales de los perfiles solicitados en el presente pliego.
- Gastos Generales (GG): Se fija un porcentaje para gastos generales del 13,00%, obtenidas de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras que publica anualmente el Banco de España y aplicable sobre los costes salariales de los perfiles solicitados en el presente pliego.

Así mismo, se incluye a continuación el desglose de los servicios incluidos en esta contratación.

Estas cuantías se verán afectadas por el coeficiente de baja ofertado por el licitador.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN					
CAP.1		Gestión del proyecto	Cantidad	Precio	Total
1.1	Ud	Gestión del proyecto			2.554,62 €
	h	Jefe/a de proyecto	32,00	79,83 €	2.554,62 €
<b>CAP.2</b>		<b>Asistencia y soporte a usuarios de la APB</b>			<b>Total</b>
2.1	Ud	Asistencia y soporte a usuarios de la APB			3.146,22 €
	h	Consultor/a funcional, Consultor/a técnico/sistemas, Analista programador, Analista	48,00	65,55 €	3.146,22 €
<b>CAP.3</b>		<b>Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica</b>			<b>Total</b>

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





# Ports de Balears



## Autoritat Portuària de Balears

3.1	Ud	Integración con aplicaciones corporativas y de Administración Electrónica			12.773,11 €
	h	Consultor/a funcional, Consultor/a técnico/sistemas, Analista programador, Analista	160,00	79,83 €	12.773,11 €
<b>CAP.4</b>		<b>Consultoría y formación</b>			<b>Total</b>
4.1	Ud	Consultoría y formación			114.957,98 €
	h	Bolsa de horas (Consultor/a especialista en nómina, Consultor/a funcional)	1440,00	79,83 €	114.957,98 €
<b>CAP.5</b>		<b>Servicio de externalización de la nómina</b>			<b>Total</b>
5.1	Ud	CCC			1.613,45 €
	Mes	CCC	48,00	33,61 €	1.613,45 €
<b>CAP.6</b>		<b>Consultoría jurídico-legal</b>			<b>Total</b>
6.1	Ud	Consultoría jurídico-legal			12.605,04 €
	h	Bolsa de horas (Consultor/a especialista en nómina)	160,00	78,78 €	12.605,04 €
<b>CAP.7</b>		<b>Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
7.1	Ud	Licencias			43.442,02 €
	Ud	Licencias Epsilon (6 usuarios, 48 meses)	288,00	50,42 €	14.521,01 €
	Ud	Licencias QlikSense (6 usuarios, 48 meses)	288,00	58,82 €	16.941,18 €
	Ud	Licencias Tickelia (40 fijos, 48 meses)	1.920,00	2,77 €	5.324,37 €
	Ud	Licencias Tickelia (50 esporádicos, 48 meses)	2.400,00	2,77 €	6.655,46 €
7.2	Ud	Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos			58.084,03 €
	Ud	Epsilon RH (400 empleados, 48 meses)	19.200,00	3,03 €	58.084,03 €
<b>CAP.8</b>		<b>Mantenimiento de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
8.1	Ud	Servicio de externalización de la nómina (400 empleados)			254.117,65 €
	Ud	Servicio básico (400 empleados, 48 meses)	19.200,00	11,34 €	217.815,13 €
	Ud	Pagas extras (400 empleados, 8 meses)	3.200,00	5,67 €	18.151,26 €
	Ud	Atrasos (400 empleados, 8 meses)	3.200,00	5,67 €	18.151,26 €

**PRESUPUESTO (4 AÑOS) 503.294,12 €**

Beneficio Industrial (6%) + Gastos Generales (13%) 95.625,88 €

**PRESUPUESTO GASTO MÁXIMO SIN IVA (4 AÑOS) 598.920,00 €**

IVA (21%) 125.773,20 €

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos "Epsilon RH" y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028





# Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

**PRESUPUESTO GASTO MÁXIMO CON IVA (4 AÑOS) 724.693,20 €**

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de actualización y soporte de la aplicación de gestión integral de Recursos Humanos “Epsilon RH” y para la prestación del servicio de externalización del procedimiento de cálculo de retribuciones-nómina en la Autoridad Portuaria de Balears en el período 2025-2028

