

F-0014-25(F)-AB

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL DE PRESENCIA PARA FORTA

1.- OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el establecimiento de las condiciones técnicas que han de regir en la contratación de un servicio de infraestructura hardware y software para el control de presencia y/o ausencia de sus puestos de trabajo de los empleados/as de la Federación de Organismos o Entidades de Radio y Televisión Autonómicas (FORTA), por ellos mismos y/o por sus supervisores, tanto de forma presencial como remota, (en adelante, el sistema) así como su respectivo soporte y mantenimiento.

Se pretende que a través del sistema los empleados/as puedan registrar de forma sencilla y ágil el comienzo y finalización de su jornada de trabajo, así como las ausencias del puesto de trabajo por cualquier causa y periodo de tiempo, ya sea por vacaciones, bajas, permisos especiales, etc.

El sistema tiene que estar totalmente configurado, parametrizado y adaptado a las necesidades de FORTA. Debe permitir el control de presencia de los empleados/as según las jornadas y calendarios establecidos, que se concretarán en la fase de implantación del sistema.

Una vez el sistema esté implantado y en producción, FORTA tendrá autonomía para realizar cambios en la configuración de los empleados/as y sus jornadas de trabajo, horarios, calendarios, etc. con independencia de que también se lo pueda solicitar realizarlo al proveedor del servicio.

El sistema debe permitir el fichaje tanto desde dispositivo físico ubicado en la recepción de FORTA, como desde cualquier dispositivo conectado a internet (smartphone, Tablet y ordenador). Y debe diferenciar los fichajes locales de los remotos.

2.- REQUERIMIENTOS

La operativa será la siguiente:

1. Fichaje en FORTA. El empleado/a en la recepción de FORTA (C/ Bocángel 26) tendrá a su disposición un terminal de control de presencia a través del que registrar la entrada y/o salida del edificio a través de tarjeta de proximidad, código numérico o mediante tarjeta RFID. También podrá registrar cualquiera de las incidencias dadas de alta en el sistema (médico, vacaciones, asuntos propios, mudanza, nacimiento/adopción, fallecimiento de familiar, deber inexcusable, formación, etc.).

2. Fichaje en remoto. El empleado/a podrá registrar el comienzo/finalización de la jornada de trabajo a través de la aplicación asociada al sistema de control de presencia ya sea por APP o servicio web responsive. Podrá realizarlo a través de

teléfono móvil (Android y iOS), Tablet u ordenador, independientemente del lugar en el que se encuentre.

El fichaje en remoto permitirá también registrar las incidencias dadas de alta en el sistema.

Al objeto de gestionar su presencia/ausencia el empleado/a podrá emplear indistinta y alternativamente cualquiera de las opciones de fichaje (por ejemplo: podrá registrar la entrada con el fichaje presencial y la salida con el remoto y viceversa).

Todo el BackOffice del sistema estará alojado en Cloud Pública. El software e infraestructura necesarios para el funcionamiento de este será gestionado y administrado por el adjudicatario.

En la oferta debe aparecer el detalle de la infraestructura técnica que soporta el sistema, así como el proveedor de servicios donde está alojada y su ubicación geográfica obligatoriamente dentro de la UE. Se debe detallar las medidas que el licitador ofrece para asegurar la alta disponibilidad, escalabilidad, tolerancia a fallos y plan de contingencia.

El nuevo terminal físico de acceso será instalado y configurado por el adjudicatario, dejándolo totalmente operativo para su puesta en producción y en la oferta se darán los detalles técnicos y funcionales del terminal. Las actualizaciones de firmware o similar que requiera el terminal físico serán realizadas por el adjudicatario sin intervención de personal de FORTA.

FORTA se encargará de administrar la toma de red Ethernet de recepción para el terminal físico, así como su salida a Internet. Esta toma de red estará ubicada muy cerca de la ubicación del dispositivo, se dejará igualmente accesible la toma de corriente para el terminal con alimentación mediante corriente alterna o incluso PoE.

El adjudicatario se encargará de administrar las tarjetas de acceso de los empleados/as. Estas tarjetas deberán ser puestas a disposición de FORTA, totalmente operativas y listas para su uso por los empleados/as que se indique durante la fase correspondiente del proyecto antes de su puesta en marcha (1 junio 2026). Para establecer un rango aproximado, el número de empleados/as está en torno a los 100.

La oferta incluirá todos los componentes y trabajos necesarios para el funcionamiento óptimo del sistema: terminal, software, licencias, trabajos de consultoría, configuración, integración con otros sistemas, formación, documentación, etc.

El sistema deberá integrarse con el portal del empleado/a actualmente existente en FORTA (desarrollado sobre Microsoft Office SharePoint 2010 y preparado para una futura migración a Microsoft Office SharePoint Online), con el fin de evitar la duplicidad de introducción de datos. Esta integración se podrá hacer a través de Web-Service o tratamientos tipo fichero por lotes (texto plano). En el portal del empleado se registran las vacaciones y ausencias del personal y esta configuración deberá viajar hasta el sistema de control de presencia para que no computen como incidencia. En esta integración también se tendrá en cuenta la creación y baja de empleados/as. En la oferta se debe detallar técnicamente como se efectuaría esta integración. Tomaremos como tabla maestra de empleados/as y como datos base del intercambio la siguiente

información, que se exportará del portal del empleado/a FORTA al sistema de control de presencia:

1. Usuario
2. NIF
3. Nombre y Apellidos
4. E-mail
5. Matricula
6. Fecha incorporación
7. Fecha Baja
8. Tipo de Jornada
9. Cargo
10. Categoría
11. Dpto
12. Centro
13. Dpto Vacaciones
14. Delegación Vacaciones

En la Fase del proyecto correspondiente se definirá el formato y tipo de intercambio de la tabla de Incidencias y/o Vacaciones donde se enviará esta información periódicamente al sistema de control de presencia.

El sistema de control de presencia tomará los datos que necesita del portal del empleado de FORTA para optimizar y automatizar el mayor número de procesos posibles evitando así la duplicidad en la introducción del dato. El detalle de la información final que contendrán los ficheros de intercambio se verá en la fase del proyecto correspondiente.

El sistema debe permitir una gestión descentralizada y se debe poder crear los siguientes perfiles y roles:

1. Empleado/a.
2. Supervisor. El usuario con este perfil podrá acceder y modificar la información de los empleados/as a su cargo (cuadros de mando, ausencias, incidencias, etc.)
3. Supervisor General. Perfil funcional de administrador del sistema con labores tales como creación/asignación de perfiles de acceso, autorización de accesos, creación/modificación de empleado/a, creación de horarios, asignación de horarios, altas y bajas de empleados/as, etc. y en general definir y validar todas las reglas de convenio que deben ser configuradas en la aplicación. Este perfil tendrá acceso a los datos y resultados de todos los empleados/as.

4. Administrador del sistema. Usuarios del departamento de sistemas de FORTA. Este perfil se encargará de las tareas técnicas asociadas al correcto funcionamiento del sistema. El número aproximado de personas en cada uno de estos perfiles sería:

1. Empleados/as – 100
2. Supervisores – 20
3. Supervisor General – 3
4. Administrador del Sistema – 3

Requisitos adicionales de conformidad a la nueva normativa de control de accesos y registro de jornada laboral que pudiera entrar en vigor durante la vigencia del contrato del servicio:

El sistema debe garantizar y adecuarse al cumplimiento de la normativa vigente en cada momento, la seguridad, fiabilidad y la accesibilidad de los datos tanto para la empresa, como para los empleados/as y la Inspección de Trabajo.

Requisitos Funcionales:

1. Registro Digital Obligatorio:

- El sistema debe permitir el registro digital obligatorio de la jornada laboral diaria para todos los empleados/as.
- Registro de la hora y minuto exacto de inicio y fin de jornada, incluyendo pausas e interrupciones.

2. Identificación del Trabajador:

- El sistema debe garantizar la identificación inequívoca del trabajador mediante métodos seguros (tarjetas, contraseña, etc.).
- Permitir la asociación del registro de jornada con la modalidad de trabajo (presencial o a distancia).

3. Registro de Modalidades y Actividades:

- Registro de la modalidad de jornada (ordinaria, extraordinaria, complementaria).
- Registro de pausas, tiempos de espera y desconexión digital.

4. Acceso y Transparencia:

- Acceso inmediato y en tiempo real para la empresa, la Inspección de Trabajo y representantes sindicales (incluyendo sindicatos). La Inspección de Trabajo debe poder consultar los registros en tiempo real, generalmente mediante una plataforma segura y accesible remotamente (vía web o móvil).
- Los empleados/as deben poder consultar sus registros de jornada en tiempo real y sin trámites previos.

5. Integración con Sistemas de Control de Accesos:

- El sistema debe integrarse con dispositivos de control de accesos para registrar automáticamente entradas y salidas.
- Posibilidad de registrar fichajes manuales con justificación.

6. Exportación e importación y Conservación de Datos:

- Capacidad para exportar datos a formatos estándar (PDF, Excel, CSV) para auditorías y consultas.

- El sistema de control de presencia deberá permitir la importación masiva de datos de planificación horaria desde archivos externos en formatos CSV, Excel o Batch, con el fin de cargar automáticamente los turnos correspondientes a cada departamento o unidad organizativa.

- El sistema deberá permitir la importación masiva de fichajes históricos (registros de entradas, salidas e incidencias de jornada) procedentes del sistema de control de presencia anterior utilizado por FORTA.

Esta funcionalidad deberá soportar formatos estándar como PDF, CSV, Excel o XML, con mapeo automático de campos clave (empleado/NIF, fecha, hora entrada/salida, tipo de fichaje/incidencia, ubicación presencial/remota).

- La importación deberá validar la integridad de los datos (duplicados, inconsistencias temporales) y generar un informe de carga con resumen de registros procesados, errores corregidos y trazabilidad para auditoría.

- El adjudicatario detallará en su oferta el mecanismo técnico (API, Web-Service, fichero por lotes), plazos de implementación (máximo en fase de implantación inicial) y pruebas de migración con datos de muestra proporcionados por FORTA.

Deberá contemplar la posibilidad de que distintos departamentos gestionen turnos diferenciados, incluyendo aquellos casos en los que la jornada laboral comienza en un día natural y finaliza en el siguiente, considerándose en todo caso como una misma jornada de trabajo.

Asimismo, el sistema deberá incorporar una utilidad de automatización que permita extraer los datos directamente desde un archivo Excel, reconociendo para cada empleado su turno a través del código identificador de trabajador, de manera que el proceso se realice sin intervención manual recurrente.

- Conservación de los registros durante un mínimo de cuatro años.

6.1 Exportación de datos históricos:

El adjudicatario suministrará, en la fase final de extinción del contrato, una exportación completa de datos históricos en formatos abiertos (CSV, Excel, XML) que permita a FORTA el archivo y reutilización de la información operacional.

La exportación incluirá:

- Todos los datos no personales generados durante la prestación
- Esquema de datos completo y documentación técnica

- Certificado de integridad (hash SHA-256)
- Entrega en plazos acordados antes de la resolución del contrato

Quedan excluidos de esta exportación los datos personales, cuyo tratamiento se regirá por normativa de protección de datos aplicable y requerirá autorización expresa de FORTA.

El adjudicatario se compromete al borrado certificado de toda copia en sus sistemas una vez completada la entrega.

7. Seguridad y Trazabilidad:

- Los registros deben tener mecanismos para garantizar la integridad, la no manipulación y la trazabilidad (sellos temporales, control de usuarios).
- Registro de auditoría de accesos y modificaciones.

Requisitos Técnicos:

1. Fiabilidad y Disponibilidad:

- El sistema debe garantizar alta disponibilidad y operación continua.
- Mecanismos de redundancia y copia de seguridad automáticas.

2. Conformidad Legal:

- Cumplimiento con la legislación española vigente en materia de protección de datos y registro de jornada laboral.

3. Interoperabilidad:

- Compatible con la conexión con sistemas o software de recursos humanos mediante API, facilitando la consolidación de todos los datos de fichajes en un único entorno manejable.

4. Acceso Seguro:

- Autenticación segura para usuarios administrativos y empleados/as.
- Control de accesos diferenciado y basado en roles.

5. Interfaz de Usuario:

- Interfaz intuitiva para usuarios finales y administradores.
- Soporte multilingüe si es requerido.

6. Soporte y Mantenimiento:

- El sistema debe incluir soporte técnico y mantenimiento con actualizaciones periódicas que garanticen cumplimiento normativo.

Condiciones Especiales:

- Adaptabilidad a cambios normativos futuros.
- Disponibilidad de documentación completa y manuales de usuario.

Formación para personal administrativo y usuarios finales.

3.- COMPONENTES

Servicio de control de presencia para el número de empleados/as detallados en el punto anterior.

- 1 Terminal físico en las instalaciones de FORTA en Madrid (Calle Bocángel 26).

La empresa adjudicataria deberá prestar todos los servicios necesarios para la puesta en marcha del sistema:

1. Labores de Consultoría y Análisis de las necesidades de FORTA para definir el plan de Proyecto que será aprobado por el jefe de Proyecto de FORTA. El adjudicatario tras realizar el estudio de las necesidades de FORTA elaborará un plan de implantación donde estará definido el cronograma completo del proyecto, así como todos los detalles relacionados con la casuística laboral de la empresa (tipos de jornada, horarios, motivos de ausencias, cuadros de mando, etc.). Que deberá ser entregado en un plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles desde la formalización del contrato.
2. El sistema de control de presencia será totalmente configurado por la empresa adjudicataria para que el día de la puesta en marcha el personal de FORTA únicamente se tenga que dedicar al mantenimiento posterior al arranque, es decir, altas de usuarios nuevos, modificaciones de horarios, etc.
3. Desarrollará los módulos de programación e interfaces necesarios para integrar la información del portal del empleado de FORTA definida en el punto 2 (requerimientos). Debe estar listo antes del 1 de junio de 2026.
4. Instalará y dejará totalmente operativo el terminal físico en las instalaciones de FORTA en Madrid. Debe estar listo antes del 1 de junio de 2026.
5. Formación a usuarios. Se realizará un plan de formación tanto a Empleados/as como a Supervisores y Administradores. Debe estar listo antes del 1 de junio de 2026.
6. Documentación. Se encargará de generar y enviar a FORTA toda la documentación relacionada con el proyecto, manuales de empleado/a y supervisor, actas de reuniones, acuerdos, cronogramas, etc.
7. Apoyo en la puesta en marcha. Durante las dos primeras semanas, tras el inicio del contrato (1 de junio de 2026) habrá un técnico de la empresa adjudicataria, atendiendo a los posibles problemas de interacción de los empleados/as con los dispositivos de fichaje, así como la resolución en remoto o in situ de las incidencias que se produzcan en el sistema.
8. Soporte con personal experto en la herramienta.

4.- CARACTERÍSTICAS DEL TERMINAL FÍSICO

El terminal del sistema de control que se instalará en FORTA debe tener la posibilidad de fichaje a través de tarjeta de proximidad, código numérico o mediante tarjeta RFID.

El terminal se conectará directamente a la red Ethernet (Gigabit Ethernet) con protocolo TCP/IP por medio de un conector estándar RJ45.

Tendrá capacidad en Off -line para al menos 15.000 altas y 6.000 marcajes. Configuración de la conexión (IP, NETMASK, GATEWAY, HOSTIP, PORT TCP/IP) mediante teclado.

Deberá contar con:

- Mensajes de texto de la pantalla configurables.
- Cambio automático del horario de verano – invierno.
- Tabla ilimitada de incidencias con mensajes asociados.
- Tabla de jornadas y franjas horarias.
- Versión de firmware actualizable por red.
- El terminal tendrá un funcionamiento autónomo, recogerá marcajes aun no estando conectado a la red de datos, esta información será almacenada localmente hasta el momento de reconexión, para que, de forma automática, se sincronicen los datos “almacenados” de forma asíncrona con la base de datos central del sistema en Cloud.
- El terminal estará dotado de medidas antivandálicas.

El licitador en su propuesta indicará el tráfico de datos de subida y bajada que el terminal realiza en los fichajes, así como durante las actualizaciones de Software/Firmware.

También indicará los requisitos mínimos que debe tener la conexión a internet desde el terminal físico en FORTA para un correcto funcionamiento de este.

Una vez finalizado el contrato el Adjudicatario será el responsable de quitar este dispositivo en el plazo máximo de 1 semana.

5.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SOFTWARE DE CONTROL DE PRESENCIA

- Fácil configuración y gran adaptabilidad a la gestión horaria.
- Avanzadas herramientas gráficas, intuitivas y ágiles de presentación, supervisión y gestión de datos. Se valorará la usabilidad de la herramienta.
- Posibilidad de establecer filtros: se podrán hacer selecciones de los empleados/as en función de múltiples criterios, pertenencia a nodos del árbol organizativo, uso de determinada jornada, valores o resultados. Se permitirá utilizar condiciones anidadas con AND y OR lógicos.
- Configuración de respuestas del terminal: permitirá determinar la respuesta que dará el terminal a los empleados/as en las diferentes situaciones: marcaje correcto, terminal

no autorizado, etc., con la posibilidad de incluir información de valores calculados por la aplicación como el saldo u otro valor que interese.

- Presentación gráfica y en tiempo real de la situación de presencia o ausencia de los empleados/as, los movimientos realizados durante el día y, en caso de ausencia justificada, el motivo de esta.
- Gestiones masivas: deberá permitir acciones de asignación o des asignación de elementos como marcajes, jornadas, lectores autorizados, etc. a grupos de personas.
- Monitor de presencia
- Posibilidad de realizar resultados específicos, así como cálculos aritméticos simples o avanzados.
- Integrable con otras aplicaciones de nómina, ERP o RRHH preferentemente vía servicios web o ficheros por lotes.
- Posibilidad de exportación de datos. Se podrán exportar datos sobre información horaria generada en el sistema de control de presencia, que deberán proporcionarse, PDF, Excel, CSV.

Se podrá automatizar el proceso de exportación mediante plantillas que establezcan la periodicidad de ejecución (periódica, diaria, semanal, mensual, o día fijo), el formato de los datos (fechas, horas, contadores, etc.) y la información a exportar (datos de los empleados/as, resultados horarios, marcajes horarios, marcajes de acceso).

- Escalabilidad: que permita crecer tanto en número de empleados/as como de Centros, así como incorporar módulos adicionales que permitan el control de accesos, desde el mismo entorno.
- Multiempresa. El sistema debe permitir el fichaje por personal de diferentes empresas.

Algunas de las funcionalidades que debe tener el sistema de control de presencia son:

- **GESTION DE INCIDENCIAS (motivos de ausencia):**
Se podrán gestionar los diversos estados en los que se puede encontrar un empleado/a durante su jornada laboral. Los tipos de incidencia se definirán en base a su tipología. Se podrá justificar la ausencia de parte de una jornada, una jornada completa o varias jornadas consecutivas.

Se podrá parametrizar de forma que permita distintos tratamientos, generando tiempo trabajado, tiempo a recuperar o reduciendo horas laborables.

Se podrá asignar tipos de incidencia por empleado/a e incluso por períodos temporales.

- **GESTION DE EMPLEADOS/AS:**
A cada empleado/a se le asignará un calendario base, pero al mismo tiempo se podrán introducir particularidades que sólo afectarán al empleado/a.

Cada empleado tendrá una ficha donde estarán almacenados sus datos personales. Los empleados/as se podrán dar de alta en el sistema a través del interfaz de comunicación entre el portal del empleado y el sistema de control de presencia (Web-Service).

En la ficha del empleado/a existirá un identificador de la empresa a la que pertenece, de este modo al obtener los listados podremos identificar los que pertenecen a FORTA o sus contratadas.

- **GESTION DE JORNADAS:**

Para cada tipo de jornada laboral se establecerá los períodos de presencia o ausencia de los empleados/as, así como las incidencias posibles. Las jornadas podrán ser de todo tipo, diurnas, nocturnas, partidas, con pausas, etc. y se podrán crear tantas como sea necesario.

En cada jornada se podrán definir tantas franjas horarias como sea necesario:

- Presencia flexible
- Presencia obligada
- Pausas obligatorias/opcionales

- **GESTION DE CALENDARIOS:**

Cada calendario laboral tendrá una serie de jornadas laborales a lo largo el año. Se podrán definir varios calendarios laborales. Se podrán personalizar los calendarios en función de los festivos locales o cambios en un calendario "personal". El calendario laboral se presentará gráficamente identificando rápidamente con diferentes colores los diferentes tipos de jornada. Se calcularán automáticamente las horas laborales anuales en función de las asignadas cada día del año. Se podrá cambiar el calendario a un empleado/a.

- **CUADROS DE MANDO:**

El sistema tendrá herramientas avanzadas para la presentación de datos que permitan supervisar y gestionar los resultados de una forma ágil, gráfica e intuitiva.

Se podrá ver los datos de presencia y ausencia de los empleados/as y se podrán ver agrupados por supervisores, es decir, cada jefe de equipo podrá ver de forma sencilla por un período de tiempo seleccionado el balance de las personas a su cargo, presencias, ausencias, incidencias, etc.

Se podrá sacar listado por empleado/a dentro de un intervalo y que muestre todos los estados por los que ha pasado el mismo. El supervisor podrá añadir o modificar un marcaje o incidencia errónea.

Existirá un campo que indicará la empresa a la que pertenece el empleado/a, de este modo en los listados se podrá filtrar por empresa.

Se tendrá acceso a diferentes vistas de los datos, indicando libremente el orden y la posición de la información a mostrar: Datos personales, fotografía, datos de control horario (valores de resultados, valores aritméticos, etc.).

Listados Horarios: se mostrarán cualquiera de los resultados definidos del periodo y personas seleccionadas. Será posible crear plantillas o informes para definir listados personalizados indicando los datos que queremos que se muestren.

Listados de Anomalías: se presentará un listado interactivo de las anomalías que facilite a los supervisores la corrección de las anomalías de fichaje (marcajes impares, falta de marcajes, etc.). Listado de valores y saldos: se presentarán para el periodo seleccionado cualquiera de los resultados definidos. Permitirá exportar en formato CSV y generar un PDF.

- **AVISOS Y ALERTAS:**
Se podrán configurar tantos avisos como se estimen necesarios, para la gestión eficiente del sistema.

Los avisos se enviarán a los usuarios, perfiles o roles que se consideren en función de la naturaleza de las incidencias o los eventos.

El sistema podrá enviar correos electrónicos con notificaciones a los supervisores sobre el cumplimiento horario de su equipo, y a los empleados/as con información sobre su propio registro de horas.

6.- MANTENIMIENTO

El software de control de presencia deberá cumplir con lo siguiente:

- **NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS (SLA):**

Objetivo

El contratista garantizará niveles mínimos de servicio para la atención y resolución de incidencias, medidos en tiempos de respuesta (desde registro hasta inicio de actuación) y resolución (hasta cierre completo). Estos SLA son obligatorios y se monitorizarán mensualmente mediante informes.

Clasificación de Incidencias:

Prioridad	Descripción	Ejemplos
Crítica (P1)	Servicio interrumpido para múltiples usuarios; impacto total en operaciones críticas.	Caída total del sistema de control de presencia.
Alta (P2)	Servicio degradado; impacto en un usuario o grupo.	Falla en lector biométrico principal.

Media (P3)	Funcionalidad limitada; no afecta operaciones críticas.	Error intermitente en informes.
Baja (P4)	Consultas, mejoras o documentación.	Solicitud de manuales.

Table 1: Clasificación de incidencias por prioridad

Tiempos Máximos de Respuesta y Resolución

Horario de soporte: L-V, 9:00–18:00 (excluyendo festivos). Soporte 24/7 para P1.

<u>Prioridad</u>	<u>Tiempo Respuesta Máx.</u>	<u>Tiempo Resolución Máx.</u>
P1	30 min	4 horas
P2	2 horas	8 horas
P3	4 horas	2 días hábiles
P4	8 horas	5 días hábiles

Table 2: Tiempos máximos de respuesta y resolución por prioridad

Procedimientos:

Registro: Portal/ticket con confirmación automática.

Escalado: Automático si no se cumple respuesta inicial.

Reportes: Mensuales con % cumplimiento, incidencias >5% penalizables.

Cumplimiento y Penalizaciones

Mínimo 95% cumplimiento mensual por prioridad. Incumplimientos: penalizaciones en PCAP (ej. 0,5% importe mensual por punto <95%). Resolución contrato si <90% tres meses consecutivos.

- Corrección de errores de funcionamiento sin coste para FORTA. Tanto en hardware y software de terminal físico como en la aplicación de control de presencia.
- Adaptación del software a la legislación vigente sin coste para FORTA.
- Servicio de atención directa (Hot-Line). Las incidencias podrán comunicarse vía telefónica, por correo electrónico o mediante aplicación web proporcionada por la empresa adjudicataria.
- Servicio “Sobre el terreno” de reparación del terminal en las instalaciones de FORTA, incluyendo el coste de las piezas, mano de obra y desplazamiento. Si no fuese posible la reparación se procederá a la sustitución del terminal.

La empresa adjudicataria deberá implantar mecanismos de seguimiento y supervisión para garantizar el buen funcionamiento y rendimiento del sistema.

7.- FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La oferta deberá detallar un plan de formación específica en el que se diferencie entre la formación a empleados/as, supervisores y administradores.

Si se produjeran cambios significativos en las herramientas de trabajo a lo largo del contrato, el adjudicatario deberá plantear acciones formativas complementarias.

La empresa adjudicataria deberá entregar a FORTA los manuales técnicos y de usuario de la aplicación y el terminal que deberá mantener periódicamente actualizados durante el contrato.

A) Protocolo Documentado para Asientos y Modificaciones de Registros:

De conformidad con la normativa de control de presencia y registro de jornada laboral, la empresa adjudicataria deberá elaborar y documentar un protocolo completo y formalmente aprobado que establezca los procedimientos para la realización, justificación y auditoría de asientos y modificaciones en los registros de jornada laboral. Este protocolo debe incluir:

- Procedimientos normalizados para el registro de entrada/salida, incidencias y ausencias, con especificación de roles autorizados y niveles de aprobación.
- Justificación documentada de cualquier asiento o modificación realizada fuera del procedimiento automatizado, incluyendo motivos, responsable de la acción y fecha/hora de ejecución.
- Trazabilidad completa de todas las operaciones: registro inicial, modificaciones posteriores, usuario responsable, fecha y hora exacta de cada cambio con almacenamiento de versiones anteriores.
- Control de accesos y permisos: definición de los roles y perfiles autorizados para realizar modificaciones, con restricciones técnicas en el sistema que impidan operaciones no autorizadas.
- Cumplimiento normativo: el protocolo deberá garantizar que los asientos y modificaciones cumplen con la legislación vigente en materia de control de jornada laboral, protección de datos e inspección de trabajo.

Este protocolo deberá ser entregado a FORTA con una antelación mínima de CINCO (5) días hábiles antes de la puesta en producción del sistema, para su revisión y aprobación formal.

B) Sistema de Evaluación Periódica del Funcionamiento del Registro:

La empresa adjudicataria deberá implantar un sistema de evaluación periódica del funcionamiento, fiabilidad y conformidad del registro de control de presencia, que incluya:

- Auditorías internas programadas de carácter obligatorio, a realizar como mínimo con la siguiente frecuencia:
 - Mensual: análisis de integridad y consistencia de datos

- Trimestral: revisión de anomalías de fichaje y trazabilidad de modificaciones
- Anual: evaluación completa de cumplimiento normativo
- Indicadores de desempeño y fiabilidad a monitorizar continuamente:
 - Porcentaje de registros completos y sin anomalías
 - Tasa de éxito en sincronización entre terminal físico y cloud
 - Disponibilidad del sistema (uptime)
 - Tiempos de respuesta del sistema
 - Frecuencia de modificaciones no automatizadas vs. total de registros
- Reportes de incidencias y resolución:
 - Identificación de inconsistencias, datos duplicados o faltantes
 - Procedimiento de corrección con trazabilidad completa
 - Comunicación a FORTA de cualquier anomalía detectada en un plazo máximo de 48 horas
- Proceso de mejora continua:
 - Análisis de causas raíz de anomalías
 - Propuestas de mejora en configuración o procedimientos
 - Validación de soluciones con FORTA antes de su implementación
- Documentación y reporte: generación de informes de evaluación periódicos (mínimo mensual) que serán puestos a disposición de FORTA y de la Inspección de Trabajo cuando sea requerido.

9.- PLAZO DE EJECUCIÓN

1. Plazo General De Ejecución

La ejecución completa del proyecto se hará en un plazo máximo de un (1) mes desde la fecha de firma del contrato.

Se entiende por **ejecución completa** la realización de todos los trabajos de implantación de todos los sistemas y de todas las fases definidos en el presente Pliego, desde la firma del contrato hasta la puesta en producción de todos ellos y el uso normalizado de la solución por los empleados/as de FORTA, incluyendo como mínimo:

- Configuración de la plataforma.
- Creación de interfaces.
- Elaboración y entrega de la documentación.
- Formación a los distintos colectivos.

- Arranque y puesta en producción.

A la finalización de los trabajos y una vez verificados a conformidad por FORTA, las partes suscribirán el correspondiente **Acta de Recepción**, en la que se hará constar la fecha de puesta en marcha del sistema.

2. Hitos Y Plazos Específicos

Los siguientes hitos y plazos son de **cumplimiento obligatorio** y deberán respetarse de forma estricta.

El incumplimiento de cualquiera de estos plazos será considerado como **incumplimiento de contrato** y podrá derivar en penalizaciones conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2.1. Entrega Del Plan De Trabajo

- **Plazo:** Máximo DIEZ (10) días hábiles desde la firma del contrato.

Contenido obligatorio del plan de trabajo:

- Cronograma detallado de ejecución con todas las fases del proyecto.
- Desglose de actividades, hitos, dependencias y camino crítico.
- Asignación de recursos (personal técnico, consultores, responsables).
- Matriz RACI (responsable, aprobador, consultado, informado).
- Plan de comunicación y reportes de seguimiento.
- Identificación de riesgos y plan de contingencia.
- Diagrama de Gantt o herramienta de planificación equivalente.
- Descripción de la casuística laboral de FORTA (tipos de jornada, horarios, motivos de ausencias, cuadros de mando).
- Plan detallado de integración con el portal del empleado FORTA.
- Especificación de configuración del terminal físico y software.
- Plan de formación para empleados/as, supervisores y administradores.

Plan de documentación a entregar.

Aprobación: El plan de trabajo deberá ser presentado al Jefe de Proyecto de FORTA y al Responsable del Contrato en FORTA para su revisión, validación y aprobación formal en un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles desde su recepción.

Consecuencia de retraso: Cualquier retraso en la entrega del plan de trabajo o rechazo del plan presentado (por deficiencias significativas) implicará:

- Una penalización del 0,5% del PCAP mensual.
- Una prórroga automática del plazo total de ejecución equivalente al retraso acumulado.

2.2. Entrega De Tarjetas De Acceso - Fase 1 (Empleados/as Actuales)

- **Plazo:** Máximo QUINCE (15) días hábiles desde la firma del contrato.

Contenido y requisitos:

- Tarjetas de proximidad/RFID totalmente operativas para todos los empleados/as actuales de FORTA (aproximadamente 100 unidades).
- Las tarjetas deberán estar:
 - Pre-configuradas en el sistema de control de presencia.
 - Probadas y validadas (lectura correcta en terminal).
 - Empaquetadas y documentadas para distribución.
- Inclusión de tarjetas de repuesto (mínimo 10% adicional).
- Documento de inventario y trazabilidad de tarjetas.
- Manual de distribución y procedimiento de activación.

Entrega: Las tarjetas se entregarán en las instalaciones de FORTA (C/ Bocángel 26, Madrid) en condiciones de almacenamiento seguras y bajo inventario formal.

Validación: FORTA verificará la conformidad de las tarjetas en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles. El adjudicatario deberá corregir cualquier deficiencia identificada en un máximo de DOS (2) días hábiles.

2.3. Entrega De Tarjetas De Acceso - Futuras Incorporaciones

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar la producción y entrega de tarjetas para futuras incorporaciones de nuevos empleados/as, con los siguientes plazos:

- **Solicitud de FORTA:** FORTA comunicará las nuevas incorporaciones mediante listado mensual (o solicitud puntual si es urgente).
- **Plazo de entrega estándar:** Máximo CINCO (5) días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Plazo expedito (incorporaciones urgentes):** Máximo DOS (2) días hábiles bajo solicitud específica.
- Las tarjetas se entregarán pre-configuradas, operativas y documentadas.
- **Documentación:** Se incluirá acta de entrega con número de serie de cada tarjeta.

Coste: Incluido en el precio del contrato (sin coste adicional para FORTA), tanto para incorporaciones normales como para expeditas.

10.- PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO

Las empresas licitadoras deberán especificar en sus ofertas el personal destinado a la implantación y mantenimiento del proyecto bajo el título “Prestación de los servicios de control de presencia para FORTA”.

Se detallará el papel de cada técnico indicando experiencia, formación y porcentaje de dedicación.

Tras la formalización del contrato, el adjudicatario se reunirá con el jefe de proyecto de FORTA y se creará el comité de seguimiento del proyecto.

Este Comité realizará la supervisión y dirección de los trabajos, velando por el cumplimiento de las fases necesarias para la correcta ejecución de este en tiempo y forma.

Formarán parte de este:

1. El jefe de proyecto de FORTA.
2. Representante del Dpto. de Gestión de personal de FORTA.
3. Responsable comercial por parte de la empresa adjudicataria.
4. Técnico responsable designado por la empresa adjudicataria.

Funciones del Comité:

1. Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la implantación y prestación de los servicios.
2. Coordinación de las reuniones e informes de seguimiento del proyecto.
3. Verificación del cumplimiento de las especificaciones solicitadas y definición de los requisitos pendientes.
4. Negociación para la incorporación de nuevas prestaciones o requisitos.
5. Cualquier otro asunto que la propia comisión considere de interés.

11.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

La información que se intercambie con la empresa adjudicataria es confidencial y propiedad de FORTA, por lo que la empresa adjudicataria y cualquier persona dependiente de la misma deberán mantener la confidencialidad plena sobre dicha información. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de FORTA y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, si los hubiera y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Una vez cumplida la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se compromete a devolver a FORTA los datos y el borrado posterior de sus sistemas, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.