

## EXPEDIENTE S-04894-2023

### Gestión integral plan de Retribución Flexible

## PLIEGO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1.- OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones necesarias para la contratación del servicio de "Gestión integral del plan de retribución flexible " y la "Gestión y distribución de tarjetas restaurante, transporte y escuela infantil", dentro del marco del plan de retribución flexible para empleados CRTVE.

### 2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

El servicio deberá incluir:

#### LOTE 1 "Gestión integral del plan de retribución flexible "

- 2.1 Diseño e implantación del plan.
- 2.2 Soporte tecnológico.
- 2.3 Gestión y administración de los procesos.
- 2.4 Consultoría.

#### 2.1 - Diseño e implantación del plan

- Análisis de la situación actual.
- Definición del plan: planteamiento, diseño y definición de las políticas, criterios y procedimientos, en base a las directrices de la Dirección de Recursos Humanos de CRTVE y a los productos que componen el plan.
- Calendario: cronograma con detalle de las distintas fases de desarrollo.
- Definición de los productos seleccionados en el plan y posibilidad de nuevos productos.
- Estrategia de comunicación. - Especificaciones:
  - o La empresa adjudicataria deberá presentar un documento en el que se detallen aspectos como la situación de los elementos retributivos a flexibilizar, el tratamiento laboral y fiscal de los productos a incorporar en el plan, el modelo contractual para participar en el plan y el procedimiento de adhesión a los diferentes planes.
  - o El adjudicatario deberá elaborar un reglamento sobre el funcionamiento de los planes, en el que consten, entre otras, la definición de los mismos, la elegibilidad, las condiciones de acceso, el funcionamiento, los productos, opciones y costes y el tratamiento de las incidencias (altas y bajas en la empresa, cambios de puesto, cambios de jornada, absentismo...).

#### Plataforma de gestión:

- o Desarrollo de la plataforma

Bolsa máxima para cada plan, informando a cada empleado de las bolsas máximas disponibles anuales y las mensuales, sin que se permita al mismo superar estos límites cuando se realice la selección de los productos.

- o Realización de una prueba piloto para comprobación del correcto funcionamiento.

## **2.2 - Soporte tecnológico**

### Requisitos:

- Herramienta única para los planes, personalizada.
- Identificación de los empleados en la herramienta.
- Generación de informes de gestión de los planes:
  - Informes estándar.
  - Informes de histórico, por empleado
  - Informes mensuales separados por productos
  - Informes mensuales separados por empleado.
- Simulador de IRPF.
- La herramienta deberá ser intuitiva y clara, donde el trabajador no tenga problemas a la hora de la selección de productos y deberá incluir videos demostrativos aclaratorios que sustituyan los manuales de usuario.
- Desarrollo de mejoras de la plataforma regularmente, de forma gratuita y comunicando las mismas antes de su incorporación.
- Adaptación de la herramienta a la imagen corporativa de Corporación RTVE.

### El adjudicatario realizará:

- Diseño y adaptación del software para la gestión y administración del plan a través de una única herramienta.
- Cesión de todas las licencias de uso y concesión de los permisos necesarios sobre el software.
- Carga de los datos de empleados de CRTVE incluidos en los planes.
- Información sobre los proveedores elegidos por CRTVE para ofrecer los productos incluidos en el plan.
- Preparación y carga de la documentación del plan como reglamento, guías, documentos contractuales....
- Actualización de la plataforma cuando se produzca algún cambio.

## **2.3 - Gestión y administración**

Una vez definidos los planes, el adjudicatario deberá realizar la gestión y administración global de los mismos, entre otras:

- Carta de presentación donde se explique a los trabajadores de CRTVE en que consiste el plan de retribución flexible.
- Elaboración de los materiales de comunicación consensuados con CRTVE.
- Envío de comunicación explicativa a todos los empleados de CRTVE, con detalle del proceso de contratación y la elección de los productos.

- Establecer los circuitos de comunicación entre CRTVE, el adjudicatario y los proveedores.
- Lanzar el proceso de contratación y elección de productos mediante el acceso a un software único de contratación y simulación.
- La apertura del plan deberá ser a primeros de noviembre, con el fin de que los empleados realicen la selección de los productos en la segunda quincena del mes.
- Deberá realizar las simulaciones de IRPF, .... que necesiten los empleados para decidir si contratar un determinado producto.
- Una vez realizada la selección de productos por parte de los empleados, el adjudicatario lo comunicará a CRTVE y a los diferentes proveedores.
- Deberá calcular mensualmente la cantidad de productos a percibir por el empleado en función de la fecha de alta y/o baja en la empresa, cambios de puesto de trabajo, de jornada, absentismo, etc.
- Deberá realizar los pedidos de los productos o servicios a los proveedores, en base a los cálculos anteriores.
- El adjudicatario presentará una relación con los proveedores y realizará con ellos las gestiones necesarias para que los empleados reciban los productos seleccionados.
- Deberá coordinar a todos los agentes que intervienen en el plan: Dirección de Recursos Humanos, Dirección Económico-Financiera, proveedores, empleados, etc.
- Presentar una lista de proveedores por cada producto para la elección de los mismos por parte de CRTVE.
- Realizará los pedidos mensuales a los proveedores de los productos seleccionados por los empleados, y organizará la entrega de los mismos. Igualmente deberá resolver cualquier incidencia que se produzca.
- En cuanto a la facturación, el proveedor deberá realizar mensualmente el cuadro de facturas, verificarlas y enviar a CRTVE un fichero –en el formato acordado- para proceder al pago.
- El adjudicatario pondrá a disposición de los empleados de CRTVE en servicio de atención al cliente personalizado, durante todo el año, vía telefónica y vía e-mail donde poder plantear cualquier duda o incidencia sobre el plan.
- El adjudicatario deberá facilitar una información clara del coste de los productos ofertados.
- Deberá garantizar la formación tanto de los gestores de Recursos Humanos como la de los empleados.
- Deberá confeccionar una lista de preguntas y respuestas frecuentes –FAQS- con todas aquellas cuestiones relacionadas con CRTVE.
- El adjudicatario deberá facilitar a CRTVE copia de todos los documentos emitidos como consecuencia de la contratación de algún producto por parte de los empleados de CRTVE.
- Deberá elaborar un “cuadro de mando”
- Envío de ficheros: Mensualmente, el adjudicatario deberá enviar a CRTVE un fichero de carga, en el formato establecido por CRTVE, en el que hará constar por cada empleado y mes los productos contratados. Cada mes, enviará un fichero de carga para la nómina con los empleados que tengan alguna modificación.  
Mensualmente también enviará un fichero para la carga de planes en el sistema de nómina de CRTVE. Este fichero estará verificado y contrastado con la selección de productos y pedidos realizados y percibidos por el empleado.

#### - **2.4. Consultoría**

Consultoría, asistencia, apoyo y asesoramiento legal en materia de retribución flexible, en cualquier modificación o actualización de la normativa así como preparación de documentación legal sobre cualquier tema relacionado con los planes.

### **Lote 2 "Gestión y distribución de tarjetas restaurante, transporte y escuela infantil"**

El servicio consistirá en la gestión y distribución de las "tarjetas de comedores" y de la tarjeta de transporte. También deberán gestionar el pago a la escuela infantil mediante la utilización de tarjeta o pago directo a través de la empresa adjudicataria.

Estos servicios se enmarcan dentro del plan de Retribución flexible de CRTVE, por lo que la empresa adjudicataria deberá coordinar los trabajos tanto con CRTVE como con la empresa designada para la gestión de dicho plan.

2.1 Gestión.

2.2 Distribución.

2.3 Control y seguimiento

#### **2.1 - Gestión**

- Recepción, tramitación y preparación del pedido de tarjetas con la periodicidad determinada por CRTVE. Los pedidos podrán ser enviados al adjudicatario directamente por CRTVE o bien a través de la empresa que gestione el Plan de Retribución Flexible.
- Gestión de la información sobre los lugares de entrega y los responsables de la recepción del pedido.
- Atención directa al empleado.
- Puesta a disposición de CRTVE de una información periódica sobre las variaciones que puedan surgir sobre estos servicios a nivel fiscal, jurídico y social.

Requisitos:

- CRTVE establecerá, las direcciones de entrega y las personas responsables de la recepción.
- El adjudicatario se compromete a realizar las gestiones necesarias para la afiliación inmediata de las escuelas infantiles que CRTVE le proponga, en particular con la que CRTVE tiene en la actualidad en Prado del Rey.

#### **2.2 - Distribución**

- Entrega, con la periodicidad establecida por CRTVE, de tarjetas a los responsables designados y en los puntos indicados.
- Entrega mensual de una relación nominal con la cantidad de tarjetas emitidas para cada empleado.
- El servicio de distribución incluirá:
  - o Servicio de distribución por mensajería de seguridad al resto del territorio nacional.
  - o Plazo de entrega máximo de 72 horas en cualquier punto de la península.
  - o Plazo de entrega máximo de una semana en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

Requisitos:

- Deberá distribuir el pedido como máximo tres (3) días laborables después de la recepción del

- mismo.
- Debe tener capacidad de distribución en todo el territorio nacional.
  - La duplicidad de las tarjetas de las tarjetas físicas por (robo, reposición, etc.), se enviarán por mensajero.
  - Se repetirá el envío de tarjetas físicas hasta conseguir la entrega.
  - Permitir la descarga de la tarjeta virtual en varios dispositivos móviles

### **2.3 - Control y seguimiento**

- Gestión de incidencias: cambios de ubicación, entregas en lugar erróneo, extravió...
- Devolución de tarjetas no utilizadas. Deberá garantizar el abono íntegro de las cantidades no consumidas, así como se deberá garantizar la sustitución de la misma en caso de deterioro con el importe pendiente de consumir.
- Realización de informes periódicos para control y seguimiento por parte de CRTVEy/o de la empresa encargada del Plan de Retribución Flexible.

### **3.- REQUISITOS TÉCNICOS (CENTRO PROCESO DE DATOS, SERVIDORES, MONITORIZACIÓN, SEGURIDAD INFORMÁTICA...)**

#### **Lote 1 "Gestión integral del plan de retribución flexible"**

El servicio deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos técnicos:

- La aplicación dispondrá de una herramienta de monitorización que detecte en un período no superior a 5 minutos cualquier incidencia del servicio.
- Se debe garantizar que en todo momento el ancho de banda disponible sea el adecuado para el correcto funcionamiento del servicio.
- Todas las comunicaciones deben ser cifradas.
- El acceso se bloqueará tras un número determinado de intento de acceso incorrectos.
- Deberá contar con un sistema de protección ante intrusiones, antivirus, impedir que un usuario pueda acceder a los datos de otro.
- Se deberá implementar seguridad de acceso a las bases de datos.
- Realizar una copia diaria de toda la plataforma.
- Deberá registrar las diferentes acciones de los usuarios y los administradores, registrando en cada momento lo que está haciendo cada persona. En caso de que CRTVE requiera de esta información, el adjudicatario deberá entregarla en un plazo no superior a 48 horas.
- Todo el software del servicio deberá estar actualizado a nivel de parches de seguridad
- El proveedor deberá detallar los niveles de seguridad de la plataforma.
- El traspaso e intercambio de información deberá realizarse cifrado a través de un portal WENB seguro (HTTPS).
- El portal Web deberá garantizar su correcta funcionalidad, al menos para los navegadores Internet Explorer y Chrome en sus últimas versiones.
- La plataforma web deberá permitir la posibilidad de contratar de forma electrónica uno o más productos, para lo cual el nivel de seguridad de la firma electrónica debe ser alto.
- La plataforma debe ser adaptada y accesible desde cualquier tipo de dispositivo móvil: teléfonos y tabletas.

**Lote 2 Gestión y distribución de tarjetas restaurante, transporte y escuela infantil.**

- La aplicación dispondrá de una herramienta de monitorización que detecte en un período no superior a 5 minutos cualquier incidencia del servicio.
- El acceso a la plataforma se bloqueará tras un número determinado de intento de acceso incorrectos.
- Se deberá implementar seguridad de acceso a las bases de datos.
- Deberá contar con un sistema de protección ante intrusiones, antivirus, impedir que un usuario pueda acceder a los datos de otro.
- La plataforma deber ser adaptada y accesible desde cualquier tipo de dispositivo móvil: teléfonos y tabletas.
- Se deberá contar con una app que permita activar las tarjetas y añadirla al wallet del dispositivo y contactar con el suministrador en caso de incidencia.

**4.- DIMENSIONAMIENTO DEL PLAN****4.1 – Descripción****Lote 1**

El plan deberá incluir la gestión integral de los siguientes productos:

- Seguro médico
- Tarjeta comida
- Tarjeta cheques escuela infantil
- Transporte

La plataforma recogerá los productos que ofrece directamente CRTVE a sus empleados a los efectos del cálculo de rentas irregulares (PE: Seguro de Vida, Copago de comedores, etc.).

CRTVE podrá proceder en cualquier momento a la inclusión de nuevos productos sin que ello suponga un sobrecoste en el servicio ofertado por el adjudicatario.

**Lote 2:**

La adjudicataria deberá emitir y distribuir las siguientes tarjetas:

- Tarjeta comida (tarjeta y virtual)
- Tarjeta cheques escuela infantil (virtual)
- Transporte (tarjeta)

**4.2 – Plazos****Lote 1**

El adjudicatario realizará las acciones necesarias para que los empleados de CRTVE puedan seleccionar los productos en la plataforma en la segunda quincena del mes de noviembre.

Seguro médico: la comunicación de las altas, bajas y modificaciones será antes del 15 de cada mes.

Tarjetas restaurante y escuela infantil: tendrán que entregarse al proveedor de cheques antes del 15 de cada mes.

El inicio de todos los planes será el 1 de enero. En esta fecha todos los empleados tendrán que haber percibido o empezar a percibir todos los productos, a excepción de los que no sea de entrega inmediata. Si la adhesión al plan por parte del trabajador fuera una fecha distinta al 1 de enero, deberá percibir los productos contratados antes del 1 del mes siguiente en el que se adhiera.

**Lote 2**

La entrega de las tarjetas restaurante y tarjeta transporte debe realizarse como máximo en 3 días laborables después de la recepción del pedido para destinos peninsulares. En los centros de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla se deberán entregar antes de una semana.