

EXPEDIENTE S-05187-2025

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.
- 2.5 Coordinación entre empresas
- 2.6. Atención al cliente y resolución incidencias

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:
 - 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.
 - 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:**
 - 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.
 - 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, etc.
- 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, 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 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 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.

2.5. Coordinación entre empresas

Con el fin de garantizar la correcta ejecución del servicio de retribución flexible, será imprescindible la **coordinación efectiva entre las empresas adjudicatarias responsables de los distintos componentes del sistema**, en los siguientes términos:

1. Interlocución y responsabilidades

- La empresa adjudicataria de la **plataforma de gestión de la retribución flexible** será responsable de la administración general del sistema, la gestión de usuarios, la integración de los diferentes beneficios y la comunicación con la entidad empleadora.
- La empresa adjudicataria de las **tarjetas de pago o soporte financiero asociado** será responsable de la emisión, mantenimiento y funcionamiento de las tarjetas, así como de los pagos y liquidaciones vinculados a los beneficios gestionados.

2. Mecanismos de coordinación

- Ambas empresas deberán establecer **canales técnicos y operativos de comunicación permanentes**, con un punto de contacto designado por cada una, para la resolución ágil de incidencias y la sincronización de información.

- Será obligatoria la **integración técnica entre la plataforma de gestión y el sistema de tarjetas**, de manera que el flujo de datos (altas, bajas, importes asignados, consumos, etc.) sea **seguro, automatizado y en tiempo real o con periodicidad acordada**.
 - Cualquier actualización técnica o funcional que pueda afectar a la operativa conjunta deberá ser comunicada y validada entre ambas partes antes de su implementación.
3. **Supervisión y control**
- La entidad contratante podrá designar un **coordinador técnico** para supervisar la correcta interacción entre ambas empresas y garantizar la continuidad y calidad del servicio.
 - Ambas adjudicatarias deberán atender las instrucciones del coordinador técnico y participar en las **reuniones de seguimiento** que se convoquen con periodicidad mínima trimestral o cuando sea requerido.
4. **Responsabilidad compartida**
- En caso de incidencias derivadas de la falta de coordinación entre ambas adjudicatarias, se considerará **responsabilidad conjunta**, sin perjuicio de la determinación posterior de la causa y la imputación correspondiente.

2.6. Atención al cliente y resolución incidencias

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 no genérico, donde poder plantear cualquier duda o incidencia sobre el plan. En horario laboral de 9h a 18h de lunes a viernes.

El plazo para la resolución de incidencias dependerá del tipo de incidencia:

- Reclamaciones de consumo general: 10 días hábiles.
- Servicios de pago: 15 días hábiles.
- Telecomunicaciones (teléfono, internet) y seguros: 1 mes.

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
- 2.4 Coordinación entre empresas

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: Servicio de distribución por mensajería de seguridad al resto del territorio nacional.
 - Plazo de entrega máximo de 72 horas en cualquier punto de la península.
 - 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 CRTVE y/o de la empresa encargada del Plan de Retribución Flexible.

2.4.- Coordinación entre empresas

Con el fin de garantizar la correcta ejecución del servicio de retribución flexible, será imprescindible la **coordinación efectiva entre las empresas adjudicatarias responsables de los distintos componentes del sistema**, en los siguientes términos:

1. Interlocución y responsabilidades

- La empresa adjudicataria de la **plataforma de gestión de la retribución flexible** será responsable de la administración general del sistema, la gestión de usuarios, la integración de los diferentes beneficios y la comunicación con la entidad empleadora.
 - La empresa adjudicataria de las **tarjetas de pago o soporte financiero asociado** será responsable de la emisión, mantenimiento y funcionamiento de las tarjetas, así como de los pagos y liquidaciones vinculados a los beneficios gestionados.
2. **Mecanismos de coordinación**
- Ambas empresas deberán establecer **canales técnicos y operativos de comunicación permanentes**, con un punto de contacto designado por cada una, para la resolución ágil de incidencias y la sincronización de información.
 - Será obligatoria la **integración técnica entre la plataforma de gestión y el sistema de tarjetas**, de manera que el flujo de datos (altas, bajas, importes asignados, consumos, etc.) sea **seguro, automatizado y en tiempo real o con periodicidad acordada**.
 - Cualquier actualización técnica o funcional que pueda afectar a la operativa conjunta deberá ser comunicada y validada entre ambas partes antes de su implementación.
3. **Supervisión y control**
- La entidad contratante podrá designar un **coordinador técnico** para supervisar la correcta interacción entre ambas empresas y garantizar la continuidad y calidad del servicio.
 - Ambas adjudicatarias deberán atender las instrucciones del coordinador técnico y participar en las **reuniones de seguimiento** que se convoquen con periodicidad mínima trimestral o cuando sea requerido.
4. **Responsabilidad compartida**
- En caso de incidencias derivadas de la falta de coordinación entre ambas adjudicatarias, se considerará **responsabilidad conjunta**, sin perjuicio de la determinación posterior de la causa y la imputación de la penalización correspondiente a quien corresponda

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” Gestión integral del plan de retribución flexible “

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 Gestión y distribución de tarjetas restaurante, transporte y escuela infantil.

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. Gestión integral del plan de retribución flexible

El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes plazos y condiciones en la gestión y prestación de los servicios incluidos en el sistema de retribución flexible:

1. Seguro médico. Las altas, bajas y modificaciones deberán tramitarse antes del día 15 de cada mes.
2. Tarjeta restaurante y escuela infantil. La información relativa a altas, bajas y modificaciones deberá ser entregada al proveedor de cheques antes del día 15 de cada mes.
3. Plataforma de gestión. El retraso en la actualización, mantenimiento o disponibilidad de la plataforma no podrá superar las 24 horas.
4. Atención al usuario e incidencias.
 - a. Respuesta inicial al usuario: máximo 24 horas.
 - b. Resolución de incidencias:
 - i. Servicios de consumo general: máximo 10 días naturales.
 - ii. Servicios de pago: máximo 15 días naturales.
 - iii. Servicios de seguros y telecomunicaciones: máximo 1 mes.
5. Informes de nómina. Los informes correspondientes a nóminas deberán ser entregados dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.
6. Devoluciones de saldo. Las devoluciones de saldo pendientes por tarjetas caducadas o dadas de baja deberán efectuarse en un plazo máximo de un (1) mes.
7. Cuadre y verificación de facturas. El adjudicatario deberá verificar las facturas y enviar el fichero en el formato acordado para proceder al pago dentro de la primera quincena de cada mes.

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

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.

5.– EQUIPO HUMANO

Para la adecuada prestación del servicio objeto del contrato, las empresas adjudicatarias deberán disponer de personal técnico suficiente y con la cualificación adecuada, conforme a las siguientes condiciones mínimas:

Lote 1. Gestión integral del plan de retribución flexible

La empresa adjudicataria del Lote 1 deberá adscribir, como mínimo, **dos (2) personas** al equipo responsable de la gestión del plan de retribución flexible:

- **Una persona** especializada en la **gestión y administración de seguros**, con experiencia en la tramitación de pólizas, siniestros y comunicación con las entidades aseguradoras.

- **Una persona** dedicada al **soporte integral del plan de retribución flexible**, incluyendo la atención a usuarios, resolución de incidencias, altas, bajas y coordinación con las distintas entidades proveedoras de beneficios.

Ambas personas deberán acreditar **una experiencia mínima de un (1) año** en funciones similares a las descritas.

Lote 2. Gestión y Distribución de Tarjetas

La empresa adjudicataria del Lote 2 deberá adscribir, como mínimo, **una (1) persona** responsable de la **gestión, distribución y soporte de las tarjetas** vinculadas a los beneficios de restaurante, transporte y guardería.

Esta persona deberá contar con **una experiencia mínima de un (1) año** en la gestión operativa de tarjetas o sistemas equivalentes de pago corporativo.

Coordinación entre adjudicatarios

Las empresas adjudicatarias deberán designar, además, **una persona capacitada y con perfil técnico u operativo adecuado** para actuar como **interlocutor de coordinación** entre ambas empresas.

Estas personas serán responsables de facilitar la comunicación, el intercambio de información y la resolución conjunta de incidencias entre ambas empresas, garantizando la correcta integración y funcionamiento del servicio global.

Continuidad del servicio y sustituciones

Las empresas adjudicatarias deberán garantizar en todo momento la continuidad del servicio, disponiendo de los medios humanos necesarios para cubrir eventuales ausencias, bajas, vacaciones o rotaciones del personal adscrito.

En caso de sustitución de las personas asignadas, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo previamente a la entidad contratante y garantizar que el nuevo personal disponga de formación y experiencia equivalentes a las exigidas en el presente pliego.

La sustitución no podrá suponer, en ningún caso, una disminución en la calidad del servicio ni interrupciones en la atención o gestión de los usuarios.