

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ CLOUD PER A LA
GESTIÓ DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. ANTECEDENTS.....	1
2. ABAST I RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA CONTRACTANT.....	1
3. FUNCIONALITATS DEL SISTEMA.....	2
4. REQUISITS TÈCNICS.....	5
5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI.....	7
5.1. CLASSIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES.....	7
5.2. NIVELLS DE SERVEI.....	8
5.3. REGISTRE I CONTROL DE LES INCIDÈNCIES.....	8
6. ATENCIÓ AL CLIENT.....	9
6.1. CANALS DE COMUNICACIÓ.....	9
6.2. HORARI D'ATENCIÓ.....	9
7. FORMA DE PAGAMENT.....	9
8. CRITERIS DE VALORACIÓ.....	9
9. GARANTIES.....	11
10. LLOC.....	12
11. PROPIETAT DE LES DADES.....	12

1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament d'Esparreguera gestiona de manera directa el servei d'escolarització a les dues Escoles Bressol Municipals (EBM), l'EBM Coloraines i l'EBM Cucuruga.

El servei de cobrament de rebuts es troba externalitzat a través de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona.

Per tal de poder passar el cens oportú per a l'emissió de rebuts, així com portar un control eficaç i eficient de les dades d'aquest cens, i per tal de poder realitzar el correcte procés de preinscripció i matrícula a ambdós centres, és imprescindible una **solució informàtica específica que permeti gestionar els rebuts i automatitzar el procés d'enviament d'aquests a l'ORGT, i gestionar els alumnes, el personal, les aules, el calendari, l'acollida, el menjador, el material escolar, la preinscripció i matrícula, l'admissió, els sortejos i els cens a ambdues escoles**. També cal comptar amb els serveis de manteniment, suport i assessorament de manera presencial, telefònica o telemàtica, duent-se aquests serveis els 365 dies de l'any.

A més, l'increment de l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) derivat de l'arribada de la pandèmia i, en conseqüència, un augment en l'ús dels serveis digitals mòbils propicien un nou escenari a tenir en compte també en el context educatiu, i que faciliten la comunicació bidireccional entre les famílies i els equips docents. Per tant, **caldrà disposar paral·lelament a la solució informàtica de gestió de les EBM una aplicació mòbil gratuïta per a les famílies**, en els sistemes operatius més habituals del mercat (Android i iOS), que reuneixi totes les característiques necessàries en matèria de comunicació de l'escolarització dels seus fills i filles, així com diferents espais perquè puguin disposar de la informació actualitzada, i que es detalla més endavant en aquesta documentació tècnica.

D'altra banda, la contractació d'una solució de gestió de les llars d'infants municipals va ser licitada i adjudicada el passat any 2021, però durant la seva implantació es van detectar diverses anomalies que no complien amb els requisits i les expectatives, no sent eficaç ni eficient per a la gestió del Servei d'Educació, resolent-se finalment el contracte de manera anticipada, i iniciant de nou aquesta contractació un cop resolt aquest procediment.

2. ABAST I RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA CONTRACTANT

- Cobrir el manteniment i l'assessorament del programari per a la gestió dels rebuts, matriculació, gestió del centre i cens dels usuaris i usuàries, i llurs famílies, de les EBM d'Esparreguera.
- Fer les adaptacions de les solucions objectes d'aquest contracte de conformitat amb els canvis i disposicions que marqui la legislació vigent.
- Facilitar les actualitzacions de versió quan n'hi hagi.

- Prestar el servei de manteniment i assessorament per via telefònica o telemàtica sempre que sigui necessari.
- Cobrir tots els errors de programari eventuais que poguessin ser detectats en les solucions subministrades.
- Traslladar les dades d'un curs al següent en finalitzar-lo amb els usuaris que continuen al centre educatiu.

3. FUNCIONALITATS DEL SISTEMA

La **solució** proposada serà **existent en el mercat** i caldrà certificar que està **en funcionament en un mínim de deu municipis del territori català**. Tanmateix, i en línia amb la resta de solucions corporatives, haurà d'estar disponible en **entorn web** i ser **accessible a través d'internet**, des de qualsevol lloc, sent a més **responsiva i multidispositiu** per poder-ne realitzar les gestions de qualsevol mòdul del sistema des de diferents equips: *smartphones*, tauletes o ordinadors, siguin aquests portàtils o de sobretaula.

Ha de ser **fàcil de fer servir, accessible** i comptar amb una **bona experiència d'usuari** que, a més, faciliti a l'equip directiu una **preparació àgil dels cursos**.

Com a mínim, la **solució ha d'estar disponible en llengua catalana i llengua castellana**. Així mateix, la solució haurà d'estar configurada com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació (el nom és a títol orientatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen:

- a) El **calendari** de l'escola: els festius, les vacances, etc.
- b) Les **aules**: els seus noms, els o les responsables, les ratios, etc.
- c) El **personal** de l'escola: els seus horaris, assignació i control de reunions, control de la seva formació, etc.
- d) Els **processos d'escolarització**: confirmació de plaça, la preinscripció, el sorteig, l'admissió i la matriculació dels alumnes. El formulari de preinscripció vindrà configurat d'acord amb la normativa vigent de cada curs i la introducció de dades ha de generar el document normativitzat per a la Generalitat de Catalunya.
- e) Fora de l'abast inicial del projecte, però dins de la durada del contracte, **caldrà que la solució de gestió de les EBM estigui integrada amb el nostre padró municipal**, el qual està allotjat a Diputació de Barcelona (Diba). El Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament d'Esparreguera serà l'encarregat de realitzar les gestions per proporcionar a l'adjudicatari els serveis web per fer les crides a les fonts d'informació de Diba i així incorporar-les en el sistema adjudicat.



- f) La solució haurà de disposar d'un **mòdul de preinscripció únic** per a les famílies, i les **dades** provinents d'aquest formulari web (accessible des d'internet) **hauran de poder gestionar-se internament i independentment per a cada escola bressol**. Tal com s'indica en l'inici d'aquest apartat, el formulari haurà de ser responsiu i comptar amb un bon grau d'usabilitat i experiència d'usuari perquè les famílies puguin realitzar la sol·licitud còmodament des de qualsevol dispositiu, i de forma àgil i eficaç.
- g) El sistema haurà de permetre, en el procés de preinscripció, la **generació automàtica dels llistats provisionals i definitius**, amb la seva ponderació i l'escola escollida en primer lloc.
- h) A més a més, però fora de l'abast inicial del projecte i dins de la durada del contracte, el mòdul de preinscripció haurà de comptar amb els **mecanismes de seguretat** necessaris per a l'**autenticació i accés** al formulari, així com la **veracitat i validesa** en la seva **signatura electrònica** prèvia al seu enviament. En aquest sentit, i de la mateixa manera que ho incorporen d'altres solucions troncales corporatives (seu electrònica, tràmits de carpeta ciutadana, etc.), caldrà que permeti a les famílies autenticar-se i accedir al formulari a través del [sistema VALid del Consorci AOC](#) i, a més, la **signatura electrònica** d'aquest fent ús del mateix sistema, per tal de generar el fitxer en format XML de la signatura del formulari, així com la generació en format PDF del justificant de l'enviament.

El Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament d'Esparreguera serà l'encarregat de realitzar les gestions per proporcionar a l'adjudicatari els serveis web per fer les crides tècniques corresponents.

- i) Els **alumnes**: les altes, les baixes, els censos, els/les tutors/es, emissió de llistats (de les matrícules, per aules, dels admesos, de les llistes d'espera, etc.).
- j) **Butlletins**: enviament de correus electrònics pels tutors/es de grups, d'aules, del total de l'escola, etc., cap a les famílies.
- k) Sistema de càlcul de la quota assignada a cada alumne per aplicació de la **tarifació social**.
- l) Les **quotes** i els **preus**: aplicats a cadascun dels alumnes, d'aspectes com els menjadors, les acollides, els materials. Cal que es generin documents resum dels serveis per alumnes, per mesos i per aules.
- m) **Informes estadístics**: estadística a través de gràfics de diversos formats (alumnes per nacionalitat, per idiomes, per sexe, utilització del servei de menjador, acollida, etc.).
- n) **Informe d'avaluació inicial**: d'adaptació i de final de curs dels alumnes de l'escola bressol.

- o) **Repositori de documents** vinculat a cada alumne: autoritzacions, documentació d'identificació (DNI, targeta sanitària...), informes mèdics, etc.
- p) **Emissió de rebuts**: en la posada en marxa del sistema ha de permetre, com a mínim, generar de manera automàtica l'arxiu Excel de la remesa de rebuts en el format sol·licitat per l'Organisme de Gestió Tributària (en endavant, ORGT) de la Diputació de Barcelona; tanmateix es requereix que es generi l'arxiu Excel amb la informació que requereix la Tresoreria Municipal per a realitzar les comprovacions dels càlculs de quotes (aquest darrer escenari pot no estar inclòs en la posada en marxa inicial de la solució, però haurà de ser possible el desenvolupament a mida d'aquesta funcionalitat). A més, la solució permetrà generar l'informe de variacions entre remeses generades i s'adaptarà a les variacions posteriors de format (vegeu els models a l'Annex I).

La gestió de rebuts ha d'incloure la possibilitat d'incorporar el cobrament pel sistema de xecs guarderia, així com tots els càlculs derivats que s'han d'aplicar per al document final a presentar a l'ORGTE i a la Tresoreria Municipal, com per exemple l'informe de variacions, així com la quota final a aplicar des de l'ORGTE.

- q) **Generació del model 233 de l'AEAT**.
- r) Paral·lelament, l'adjudicatari haurà de contemplar en l'oferta una **aplicació mòbil gratuïta per a les famílies**, i disponible en els sistemes operatius més habituals del mercat (Android i iOS), que agilitzi la comunicació entre cadascuna de les EBM i les respectives famílies, a nivell individual o grupal, i disposi com a mínim de les funcionalitats següents:
- Enviar comunicats a cadascuna de les aules o bé circulars per a tota l'escola.
 - Xat privat entre l'equip docent i els pares, mares o tutors/es dels infants.
 - Informació de l'escola: dades bàsiques i de funcionament del centre, com el calendari, menús, normativa, etc.
 - Agenda de l'infant, amb notificacions en el cas de missatges tant de les educadores cap als tutors, com a la inversa, i amb possibilitat de seleccionar un dia concret i fer una anotació. La comunicació és bidireccional, tant pot ser des de l'escola a casa com des de casa a l'escola.
 - Fitxa de l'infant, amb totes les seves dades i la informació diària vinculada a l'agenda.
 - Rebuts per a cadascun dels infants, i la possibilitat de visualitzar-los i descarregar-los.

4. REQUISITS TÈCNICS

L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament d'Esparreguera que han de complir les condicions següents:

- a) Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de la solució de gestió i l'aplicació mòbil gratuïta per a les famílies d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
- b) Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors respectius, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- c) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de *backup*.
- d) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- e) El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el RGPD i la LOPDGDD. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament d'Esparreguera en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.
- f) Fora de l'abast inicial del projecte, però dins de la durada del contracte, aquest ha d'ajustar-se a la normativa reguladora de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i d'Interoperabilitat (ENI). En el cas de l'ENS, les solucions hauran d'estar certificades, com a mínim, en el seu nivell mig.

El servei constarà de *software* en la modalitat de *Cloud computing* (*SaaS, Software as a Service*) que ha d'incloure:

- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any.
- b) Manteniment de les còpies de seguretat: l'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies. Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre duri el contracte. D'altra banda, l'empresa haurà de reportar periòdicament l'estat dels processos de còpies de seguretat realitzats així com facilitar la informació que se sol·liciti en base a aquestes comprovacions quan siguin efectuades pels tècnics del Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament d'Esparreguera que siguin designats pels responsables dels contractes.
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.

- d) Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.
- e) Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- f) L'empresa licitadora ha de disposar d'un sistema d'ocultació per garantir la seguretat de la seva IP pública.
- g) Disposar de mesures preventives davant un intent massiu de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS).
- h) Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha).
- i) Disposar de mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de *login* per accedir al programari.
- j) Disposar de *virtualhosts* perquè les solucions de les escoles, així com les *URLs* que es posin a disposició de la ciutadania, puguin ser difoses amb subdominis corporatius de *esparreguera.cat*.
- k) També es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte. No es permetrà l'ús de carpetes compartides als servidors de l'Ajuntament d'Esparreguera per guardar documentació, imatges o qualsevol altre fitxer relacionat amb les solucions, cal que s'emmagatzemin tots aquests fitxers en els servidors dedicats de l'empresa licitadora.
- l) El sistema de gestió de base de dades utilitzat serà preferiblement MySQL, MariaDB o altres sistemes de característiques similars que no depenguin d'una llicència de pagament.
- m) La solució de gestió de les EBM haurà de funcionar sobre qualsevol navegador web modern dels sistemes operatius més freqüents, com Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge o Safari.

5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

El servei es prestarà 24 hores al dia, 365 l'any durant la vigència de l'Acord, garantint una disponibilitat del servei del 99% en un període de mesura mensual. En casos d'indisponibilitat real del servei, l'Ajuntament d'Esparreguera tindrà dret a una indemnització al final del període de mesura del circuit (un mes o any natural, segons el cas), que serà abonada pel contractista mitjançant un abonament en la factura del mes o any (segons el cas) següent a la incidència d'acord amb la següent taula:

Disponibilitat de servei	Indemnització
Igual o superior a 99%	No aplica
Del 98% al 99%	5% de la quota mensual
Del 97% al 98%	10% de la quota mensual
Del 96% al 97%	15% de la quota mensual
Inferior al 96%	20% de la quota mensual

El temps d'indisponibilitat del servei es comptabilitzarà des del moment en què l'Ajuntament d'Esparreguera notifiqui l'avaria al contractista per qualsevol de les vies indicades en el present contracte.

L'Ajuntament d'Esparreguera no tindrà cap contraprestació per la possible inoperància del servei quan aquesta estigui causada directament per l'activitat o els mitjans de l'Ajuntament d'Esparreguera.

L'horari d'atenció per part de l'empresa adjudicatària serà de 07:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres, els dies laborables.

5.1. CLASSIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

Tindran la consideració d'incidència tant les situacions que impedeixin el normal funcionament del servei imputable específicament al mateix servei, com les consultes de suport sobre el funcionament del servei. Les incidències es classificaran de la següent manera segons el seu impacte:

- Crítica : El servei o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, amb afectació a més del 90% dels usuaris.
- Greu : El servei o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal.
- Normal : El servei o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència lleu o bé es fa una consulta sobre el seu ús.

El perfil mínim del tècnic que ha de donar suport a la incidència o consulta per cada tipus ha de ser el següent:

- Crítica : Enginyer informàtic
- Greu : Programador de suport
- Normal : Programador de suport

5.2. NIVELLS DE SERVEI

Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:

- Temps de resposta inicial: és el temps transcorregut entre que l'Ajuntament d'Esparreguera comunica la incidència fins el moment en que un tècnic de ED es posa en contacte l'Ajuntament d'Esparreguera.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre que l'Ajuntament d'Esparreguera comunica la incidència a ED fins que la incidència queda resolta.
- Temps de responsabilitat de servei: és la part del temps de resolució que s'atribueix a ED i que serà utilitzat per a mesurar el compliment dels Nivells de Servei.

Qualsevol intervenció tindrà un període de garantia de 3 dies laborables, de forma que si durant aquest període es produeix una reclamació de l'Ajuntament d'Esparreguera, es tornarà a obrir la incidència o consulta, però es posarà a zero el comptador del temps.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en el punt 3.2 del present document. Els temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats abans han de ser els següents:

Tipus d'incidència	Temps de responsabilitat de servei
Incidència crítica	< 10 hores dins l'horari normal d'oficina
Incidència greu	< 20 hores dins l'horari normal d'oficina
Incidència normal o consulta	< 30 hores dins l'horari normal d'oficina

5.3. REGISTRE I CONTROL DE LES INCIDÈNCIES

Totes les incidències o consultes enviades al canal principal de suport indicat en el posterior punt 6 del present document es recolliran i registraran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament d'Esparreguera, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

6. ATENCIÓ AL CLIENT

6.1. CANALS DE COMUNICACIÓ

El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament d'Esparreguera un canal de suport tècnic i atenció al client principal, enllaçat a un sistema de generació i control de tiquets de suport. El canal principal serà via correu electrònic, enviant les incidències o consultes a l'adreça de correu facilitada a tal efecte indicant el màxim d'informació possible sobre la incidència o consulta.

L'Ajuntament d'Esparreguera també podrà trucar al telèfon de suport tècnic sempre que ho desitgi, però qualsevol consulta que no sigui enviada també a l'adreça de correu facilitada a tal efecte no gaudirà de les garanties establertes en el present contracte.

6.2. HORARI D'ATENCIÓ

L'horari d'atenció per part de l'empresa adjudicatària serà de 08:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres, els dies laborables.

7. FORMA DE PAGAMENT

La facturació d'enguany es presentarà un cop finalitzada la implantació dels nous sistemes, les formacions realitzades i els serveis totalment operatius en producció.

Pel que fa a la facturació dels manteniments futurs (any 2024 en endavant), aquesta es presentarà durant el primer trimestre de l'any natural corresponent.

8. CRITERIS DE VALORACIÓ

L'oferta econòmicament més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació cost-eficàcia. S'aplicaran els criteris d'adjudicació següents:

1. Criteris d'adjudicació avaluables automàticament (fins a un màxim de 75 punts):

a) Oferta econòmica (fins a un màxim de 50 punts):

La selecció de la millor oferta es fonamenta en una adequada relació entre la qualitat i el preu. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent:

- $\text{Puntuació total} = (MO / OL) * X$
X= Puntuació Màxima
MO= Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació)
OL= Oferta objecte de valoració

S'escull aquesta criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.

b) Integració amb el padró d'habitants de l'Ajuntament d'Esparreguera, el qual està allotjat a Diba, en la posada en marxa de les solucions (10 punts): sí/no

- c) Integració amb el sistema VALid del Consorci AOC per a l'autenticació i signatura electrònica de les sol·licituds de preinscripció, en la posada en marxa de les solucions (10 punts): sí/no
 - d) Personalització del disseny, estils i metadades del formulari de preinscripció únic (5 punts): sí/no
2. Criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor (fins a un màxim de 25 punts):
- a) Demostració **interactiva** de l'aplicació de gestió de les EBM, i també de l'aplicació mòbil gratuïta per a les famílies (fins a un màxim de 25 punts):

L'adjudicatari haurà de presentar un vídeo de durada màxima de 45 minuts on es pugui escoltar i visualitzar el flux de cadascuna de les accions que se sol·liciten, a més de les que vulgui aportar per tal de donar més contingut per a la valoració subjectiva de les solucions. Entre d'altres, caldrà presentar a través de la demo:

- Accés i possibilitats de gestió de la solució, mostrant menús, pantalles i què és possible realitzar en cadascuna d'elles, d'acord amb la majoria de les funcionalitats del sistema requerides en l'apartat 3 d'aquest document (fins a un màxim de 10 punts)
- Procés del procés d'escolarització, des de la preinscripció realitzada per una família des del propi mòdul a tal efecte, fins al procés de matriculació, mostrant fins i tot possibilitats que es podrien donar: confirmació de plaça, preinscripció, sorteig, admissió i matrícula (fins a un màxim de 5 punts).
- Procés d'emissió de rebuts en el format sol·licitat per l'ORGT (fins a un màxim de 5 punts)
- Altres (fins a un màxim de 5 punts): novetats, millores futures, ...

NOTA: Les ofertes que no superin en un 50% la puntuació de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor quedaran automàticament excloses del present concurs.

Els vídeos únicament es podran presentar a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, o en el seu detriment per problemàtiques d'espai, a través d'aquest enllaç: <http://esparreguera.quickconnect.to/sharing/QQyWRd6UT> (la clau d'accés és ^3jK03dV0tpl).

En el cas d'escollir la 2a opció, caldrà incloure el NIF de l'adjudicatari en cadascun dels vídeos que es presentin seguit d'una breu descripció del seu contingut, per exemple: 12345678H_proces_escolaritzacio.mp4.

Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.

9. GARANTIES

L'empresa adjudicatària assumirà el compromís de garantir, durant la vigència del contracte, el bon funcionament de tota la solució proposada. A més, haurà d'incloure una assistència tècnica per a la resolució d'incidències i la instal·lació de totes les actualitzacions de programari que es vagin produint.

Les condicions generals de la garantia i l'assistència tècnica hauran de ser les següents:

- a) L'adjudicatari haurà de garantir els desenvolupaments realitzats durant l'execució del contracte, obligant-se a solucionar durant aquest període les deficiències detectades sense ningú cost addicional per a l'Ajuntament.
- b) L'adjudicatari no podrà deixar sota cap concepte, sense servei total o parcial al sistema per causes imputables al programari objecte de present contracte. A aquests efectes haurà de presentar un pla de contingències per solucionar en el menor temps possible les incidències detectades.
- c) Garantir la incorporació al sistema de qualsevol canvi que es produeixi en el marc legal, mitjançant els treballs de desenvolupament o adaptació necessaris.
- d) Si durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària modifiqués la versió instal·lada, desenvolupés una nova versió o realitzés canvis en l'entorn tecnològic de desenvolupament i explotació, es procedirà a la seva actualització sense cost addicional per a l'Ajuntament.
- e) L'empresa adjudicatària haurà d'establir un servei d'assistència davant els problemes que requereixin la intervenció, in situ o en remot, dels tècnics de l'empresa. El temps màxim de resposta davant les incidències que afectin a parts crítiques de sistema serà de 3 hores. Igualment haurà d'oferir un servei d'assistència a les trucades telefòniques de consulta sobre els problemes de funcionament.
- f) Per a la realització d'adaptacions i incorporació de noves funcionalitats i desenvolupament durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de realitzar tasques de manteniment evolutiu i adaptatiu del sistema. El cost d'aquesta prestació estarà inclòs en el preu del contracte.
- g) L'adjudicatari serà responsable del funcionament correcte de tot el sistema en tot moment.
- h) L'adjudicatari haurà de disposar d'un Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) on es rebin i

gestionin de forma centralitzada les incidències que puguin sorgir relacionades amb el funcionament del servei subministrat. Aquest centre prestarà els seus serveis a tots els efectes, almenys, a la franja horària compresa entre les 8:00 hores i les 15:00 hores de dilluns a divendres.

- i) L'import de l'assistència tècnica que fos necessària per al manteniment dels serveis contractats estarà inclosa en el preu del contracte.

10. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran preferentment de manera telemàtica, o alternativament en les dependències municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera en els casos que els responsables del contracte determinin.

11. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Esparreguera.

Esparreguera, a data de signatura electrònica

Joan Córdoba Márquez
Cap de Servei de Sistemes d'Informació

Gal·la Fernández Collado
Cap de Servei de Diversitat i Cicles de Vida