



PLATAFORMA PER A LA GESTIÓ ACADÈMICA INTEGRAL DE LES
ESCOLES MUNICIPALS DE TERRASSA

Plec de Prescripcions Tècniques
Codi:

Terrassa, novembre de 2020

El contingut d'aquest document és propietat de l'Ajuntament de Terrassa i no pot ser reproduït ni tramés total o parcialment a altres persones alienes de les incloses en la llista de distribució adjunta d'aquest document, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Terrassa

Còpia Nº: 1

Full de control de la documentació

Títol		
PLATAFORMA PER A LA GESTIÓ ACADÈMICA INTEGRAL DE LES ESCOLES MUNICIPALS DE TERRASSA Plec de Prescripcions Tècniques		
Codi	Revisió	Data
	V5.0	27 de novembre de 2020
Classificació	Tipus de document	Estat
Públic X	Document tècnic	Esborrany
Restringit intern	Presentació	Informe Final X
Restringit client	Proposta/ Informe X	
	Altres:	
Nom d'arxiu	(D0133)PPTP_ECAA_Programa_gestio_escoles_mpals_vd	
Ruta localització		
Paraules clau		
Resum del contingut		
	Nom	Firma
Edició (TSI) (Responsable actualització doc.)	Sergi Expósito	
Aprovat (TSI)		
Aprovat (TSI)		
Aprovat (CIP)		
Vist-i-plau (TSI)		

Full de control de la distribució

Còpia	Nom	Càrrec	Organització

Full de registre de canvis

Versió	Data	Pàgines afectades	Notes i raons del canvi
1	03-abr-2020	Totes	Elaboració del document
4.8	16-jul-2020	Totes	Revisió criteris tècnics
4.9	18-set-2020	Totes	Revisió criteris tècnics
5.0	27-nov-2020	Totes	Darreres esmenes i retocs de format

Índex

1.	INTRODUCCIÓ.....	6
2.	GLOSSARI.....	6
3.	PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE	7
4.	SEGONA.- OBJECTIUS.....	8
5.	TERCERA.- NECESSITATS FUNCIONALS REQUERIDES	9
5.1.	FUNCIONALITATS GENERALS.....	9
5.2.	PLATAFORMA DE GESTIÓ GENERAL O SUPRAENTITAT DE GESTIÓ	10
5.3.	PROGRAMACIÓ ACADÈMICA.....	10
5.4.	PROCÉS DE PREINSCRIPCIÓ.....	11
5.5.	MATRICULACIÓ	12
5.6.	GESTIÓ D'HORARIS DE PROFESSORAT I ALUMNAT	12
5.7.	GESTIÓ ECONÒMICA.....	13
5.8.	GESTIÓ PEDAGÒGICA: TASCA DOCENT.....	14
5.9.	GESTIÓ PEDAGÒGICA: AVALUACIÓ	15
5.10.	GESTIÓ PEDAGÒGICA: COMUNICACIÓ AMB ALUMNAT I FAMÍLIES.....	16
5.11.	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	17
6.	QUARTA.- NECESSITATS TÈCNIQUES REQUERIDES	19
6.1.	INTEGRACIÓ AMB SISTEMES D'INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT.....	19
6.1.1.	<i>Sistema de gestió tributària de l'Ajuntament de Terrassa</i>	19
6.1.2.	<i>Integració amb altres fonts d'informació</i>	19
6.1.3.	<i>Integració amb AD</i>	20
6.2.	CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI.....	20
6.2.1.	<i>Dret d'ús</i>	20
6.2.2.	<i>Sistema de servidors</i>	20
6.2.3.	<i>Sistema de còpia de seguretat</i>	20
6.2.4.	<i>Lloc de treball basat en PC</i>	21
6.2.5.	<i>Lloc de treball mòbil</i>	21
6.2.6.	<i>Capa de serveis web</i>	21
6.3.	REQUERIMENTS LEGALS	21
7.	SERVEIS INCLOSOS EN LA CONTRACTACIÓ	22
7.1.	CONFIGURACIÓ	22
7.2.	INTEGRACIÓ.....	22
7.3.	PROVES	22
7.4.	SUPORT A LA IMPLANTACIÓ I MIGRACIÓ DE DADES	22
7.5.	FORMACIÓ	23
7.6.	MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU, EVOLUTIU I PERFECTIU.....	23
7.7.	ACTUACIONS PROGRAMADES	24
7.8.	CATEGORIZACIÓ D'INCIDÈNCIES.....	25
7.8.1.	<i>Descripció de les prioritats</i>	26
7.8.2.	<i>Classificació de l'impacte</i>	27
7.8.3.	<i>Classificació de la urgència</i>	27
7.9.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	28
7.10.	COBERTURA HORÀRIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU	29
8.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	29

8.1.	IMPLANTACIÓ	29
8.2.	UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	29
8.3.	DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC DE L'AJUNTAMENT	29
8.4.	PROACTIVITAT.....	30
8.5.	MODEL DE RELACIÓ.....	30
8.6.	DOCUMENTACIÓ	30
9.	FINALITZACIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	32
9.1.	CAUSES PER LA FINALITZACIÓ DEL SERVEI	32
9.2.	SUPORT A LA DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	32
9.3.	COMPLIMENT LEGAL I SEGURETAT	33
9.3.1.	<i>Protecció de dades</i>	33
9.3.2.	<i>Propietat intel·lectual</i>	33
9.4.	SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMARI I INFORMACIÓ.....	33
10.	FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES	34
10.1.	ESTRUCTURA DE LES PROPOSTES	34
11.	ANNEX A: FUNCIONAMENT XECS/TIQUETS BRESSOL.....	35
12.	ANNEX B. DETALL D'USUARIS I TIPUS PER CADA CENTRE/ÀMBIT.....	36

1. Introducció

L'Ajuntament de Terrassa ha apostat ferma i decididament per l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació com a palanca de valor per a la transformació i optimització de la pròpia organització interna i, per extensió, per a la millora dels serveis que presta a la ciutadania. Això ha permès que, hores d'ara, l'Ajuntament sigui capdavanter i referent en administració electrònica, tant pel que fa als circuits de gestió interns com pel que fa a la interacció de la ciutadania amb el consistori. Entre d'altres reconeixements, l'Ajuntament de Terrassa obtingué al gener del 2015 el 1er. premi de l'Administració Oberta de Catalunya en la categoria d'Ajuntaments de més de 50.000 habitants. En l'edició de l'any 2017, l'Ajuntament ha renovat aquest guardó.

En el cas de la present contractació, l'Ajuntament vol disposar d'una eina de gestió administrativa i educativa de les escoles que gestiona el Servei d'Educació, que faci alhora de via de comunicació amb les persones usuàries dels serveis.

2. Glossari

Terminologia abreujada que s'utilitza en el document:

ANS	<i>Acord de Nivell de Servei (ANS)</i>
CAU	<i>Centre d'Atenció a l'Usuari</i>
ENS	<i>Esquema Nacional de Seguretat</i>
ENI	<i>Esquema Nacional d'interoperabilitat</i>
LOPD	<i>Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal</i>
NBD	<i>Next Business Day (Següent dia laborable)</i>
PCA	<i>Plec de Clàusules Administratives</i>
PPT	<i>Plec de Prescripcions Tècniques</i>
RGPD	<i>Reglament General de Protecció de Dades (Europeu)</i>
SI	<i>Sistema d'Informació</i>
SLA	<i>Service Level Agreement (Acord de Nivell de Servei)</i>
API	<i>Application Programming Interface (Interfície de Programació d'Aplicacions)</i>

3. PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte de serveis té per objecte la gestió acadèmica integral, mitjançant una plataforma informàtica, de les escoles municipals del Servei d'Educació de l'Ajuntament de Terrassa, 11 Escoles Bressol i 3 escoles d'ensenyaments artístics i de persones adultes i 2 d'Educació Especial, així com el suport i actualització de la mateixa.

L'abast d'aquesta contractació es centra en:

- la gestió acadèmica integral de les escoles municipals:
 - 11 Escoles Bressol
 - Coloraines
 - Espígol
 - L'Esquitx
 - Ginesta
 - Giravolt
 - La Casona
 - Moisès
 - Soleia
 - Somriures
 - Tabalet
 - Vallparadís
 - 2 Escoles d'Educació Especial
 - FATIMA
 - El Pi
 - 3 escoles d'ensenyaments artístics i de persones adultes
 - Escola Municipal d'Art i Disseny
 - Escola Municipal de Música - Conservatori de Terrassa
 - Escola Municipal La Llar
- Adaptació o desenvolupament dels programaris que permetin, de manera automatitzada, l'actualització de la plataforma esmentada a mesura que s'incorporen nous conjunts de dades a més dels ja existents.

- Prestació de serveis d'infraestructura en el núvol per a l'operació del portal OPEN DATA, durant el termini de vigència del contracte.
- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de tots els elements del sistema durant el període de vigència del contracte.
- Formació al personal usuari i administrador del sistema de l'Ajuntament.

4. SEGONA.- OBJECTIUS

Els objectius principals del programari són:

- a) Ser una eina de suport en la gestió administrativa i en la gestió acadèmica o pedagògica dels centres municipals objecte del contracte.
- b) Estar integrada via serveis web amb el sistema de gestió tributària de l'Ajuntament de Terrassa, així com amb els sistemes d'informació geogràfica i de gestió de persones per a la validació de les dades, amb la finalitat d'emetre els corresponents rebuts de cobrament dels serveis prestats per les escoles municipals, tant en bloc com en detall, i poder fer-ne seguiment. (*veure punt 6.1 d'aquest Plec*).

5. TERCERA.- NECESSITATS FUNCIONALS REQUERIDES

Es requereixen una sèrie de funcionalitats obligatòries a cobrir pel programari o aplicatiu que es descriuen a continuació.

Prèviament, l'empresa adjudicatària haurà de fer una anàlisi dels processos de treball de cadascun dels 5 àmbits d'aplicació i dels seus tipus d'estudis, que permetin una personalització o configuració del seu programari estàndard d'acord a les necessitats detectades d'aquests àmbits:

- a) Bressol: Educació infantil
- b) Educació Especial: Primària i secundària
- c) Llar: Escola d'adults (ensenyament reglat) i ensenyaments no reglats
- d) Música: Escola de Música (no reglat) i Conservatori (reglat)
- e) Art: Cicles formatius (reglats) i ensenyaments no reglats

5.1. Funcionalitats generals

S'entén per funcionalitats generals aquelles característiques més transversals o bàsiques de la plataforma, que haurà de:

- a) Ser aplicable a tots els àmbits d'aplicació: des d'infants fins a alumnat major d'edat.
- b) Tenir un entorn de gestió i una operativa modular i adaptable a les necessitats de cada àmbit.
- c) Disposar d'un sistema d'usuaris o rols i permisos que reguli l'accés a la informació i a determinats mòduls o funcionalitats.
- d) Diferenciar entre usuaris docents, alumnat, PAS (o personal d'administració i serveis) així com altres usuaris addicionals de suport o gestió.
- e) Recollir una fitxa d'usuari de l'alumnat que contempli com a mínim les dades personals (nom, cognoms, DNI/NIE), dades d'accés (usuari i contrasenya), dades d'escolarització o d'estudis anteriors i dades de contacte (adreça, telèfons i e-mails). Per l'àmbit de Bressol i Educació especial, dades personals i de contacte dels responsables (pares, mares o tutors legals). Es valorarà que per aquest àmbit es puguin recollir també dades de medicació, dosis i altres aspectes mèdics vinculats a la fitxa de l'alumne i consultable pel personal docent pertinent i d'administració, si s'escau.

- f) Definir camps personalitzats per recollir dades addicionals dins la fitxa d'usuari d'alumnat i que es puguin configurar segon el tipus de dada a recollir, com a mínim, de tipus text, llista desplegable d'opcions o bé resposta Si/No (booleana).

5.2. Plataforma de gestió general o supraentitat de gestió

S'entén per supraentitat o una entitat de gestió general a un sistema unificat de gestió dels centres, que permeti utilitzar una sèrie de funcionalitats tant per un centre en concret com per un grup de centres, segons el permís de l'usuari de gestió o administració que hi treballi. Aquesta supraentitat haurà de:

- a) Permetre que cada escola pugui ser autònoma i s'autogestioni. A l'hora, però, ha de permetre la gestió unificada de totes elles i/o d'un subconjunt per part de l'administració central del Servei d'Educació.
- b) Permetre com a mínim generar els rebuts d'una i/o varies escoles tant per blocs com de forma detallada (individual). Es valoraran funcionalitats addicionals que disposi aquesta gestió unificada o supraentitat.
- c) Restringir l'accés a determinats usuaris que seran definits pel servei d'Educació a l'inici de l'execució del contracte.

5.3. Programació acadèmica

S'entén per programació acadèmica el disseny de l'oferta educativa d'un centre, parametritzant les estructures de plans d'estudis, cursos, assignatures i altres dades i configuracions relacionades amb dita programació dins del programari de gestió, que haurà de:

- a) Permetre estructurar l'aplicatiu durant tota l'execució del programa, de forma que sigui prou flexible per tal de poder dissenyar i gestionar correctament qualsevol tipus d'estudis de qualsevol dels àmbits abans descrits adaptant-los tant a les necessitats presents com futures. Per exemple: canvi de lleis educatives, canvis en l'oferta educativa d'un centre, etc.
- b) Permetre treballar amb plans d'estudi tant reglats com no reglats de cada escola, possibilitant que l'alumnat pugui cursar simultàniament diferents tipus d'estudis, tant de forma completa com parcial, com per exemple en els àmbits de Llar, Música i Art.
- c) Permetre poder traspasar estructures de cursos, configuracions acadèmiques, configuracions de conceptes o bonificacions, configuracions de preinscripcions i altres dades de caràcter general d'un curs a un altre que puguin ser definides pel servei d'Educació a l'inici i durant l'execució del contracte. Es valorarà que aquest traspàs pugui ser automàtic o automatitzable.

- d) Permetre poder assignar professorat, classes, tutors, grups, assignatures, horaris o aules a l'alumnat tant de forma individual com en conjunt.
- e) Permetre assignar tutors i cotutors (professorat addicional o de suport) als cursos, classes, grups o assignatures.

5.4. Procés de preinscripció

S'entén per procés de preinscripció el sistema d'admissió de nou alumnat que es duu a terme a la gran majoria dels centres municipals, en funció de l'oferta de places i de la demanda. En els casos on hi ha més demanda que places, cal tenir mecanismes com baremacions (puntuacions segons criteris), sorteigs o proves de nivell per determinar a quin alumnat se li atorga plaça, quin resta a l'espera o bé s'exclou del procés. Per tot això, l'aplicatiu haurà de:

- a) Comptar amb un mòdul de preinscripció que permeti poder assignar cursos, classes o grups al nou alumnat que superi aquest procés de selecció per sorteig, baremació o prova de nivell. Es valorarà que aquest procés es pugui fer també en línia, podent publicar o vincular un formulari a Internet.
- b) Permetre configurar la preinscripció, indicant com a mínim quins camps es requeriran i quins seran opcionals, a quins cursos o classes van dirigits i quin serà el termini o durada del procés. Es valorarà que disposi de borsa de preinscrits, nombre de places disponibles, llista d'espera, càlcul de barems (segons criteris preestablerts pel Servei), camps on recollir la prova de nivell, poder fer sorteigs i llistats dels preinscrits o dels resultats del sorteig, baremació o prova de nivell.
- c) Detectar si ja existeix alguna preinscripció realitzada amb un nom i/o cognoms determinat i per un centre concret, si hi ha duplicitats o possibles germans al centre per agilitzar la presa de dades. Es valorarà que pugui detectar duplicitats en algun altre centre municipal dins d'un mateix àmbit, principalment o, dins el grup de centres municipals.
- d) Generar un resguard de la preinscripció que reflecteixi els cursos i/o classes als que l'alumnat s'inscriu així com un resum de les dades aportades. Es valorarà que a més pugui generar un codi o identificador unívoc i seqüencial que serveixi en cas de sorteig, llistat d'admesos i exclosos o llista d'espera.

5.5. Matriculació

S'entén per matriculació la formalització de la preinscripció i l'assignació de quotes, taxes i serveis desitjats. També representa una inscripció directa en estudis amb menys demanda que oferta o el sistema d'admissió respongui a altres criteris o dictàmens. Per tot això, l'aplicatiu haurà de:

- a) Permetre matricular directament, amb o sense preinscripció prèvia, per a tots els àmbits i especialment per aquells que no fan procés de preinscripció (Ed. Especial i Escola d'Art).
- b) Permetre matricular l'alumnat a més d'un curs a la vegada, com per exemple, en varis cursos d'ensenyament no reglat o en cursos d'ensenyament reglat i no reglat. En especial en els àmbits educatius de La Llar o Art.
- c) Permetre triar o assignar les quotes o taxes, bonificacions o recàrrecs que se li aplicaran a l'alumnat matriculat, així com triar determinats serveis addicionals que vulguin contractar, com per exemple, el menjador i l'acollida en l'àmbit de Bressol, quedant reflectides aquestes quotes i/o serveis triats en els rebuts. Es valorarà que aquesta assignació de quotes o serveis es pugui automatitzar.
- d) Generar un resguard de matrícula que reflecteixi tots els cursos, classes i horaris, així com les quotes i taxes que s'aplicaran i/o els serveis contractats (acollida i/o menjador). Es valorarà que també pugui indicar, entre d'altres, les bonificacions o recàrrecs aplicats sobre dites quotes, taxes o serveis.

5.6. Gestió d'Horaris de professorat i alumnat

S'entén per gestió d'horaris del professorat i l'alumnat a eines de generació o confecció d'horaris tant pel mateix professorat com per l'escola o el Servei i que puguin ser assignables a un o varis professors o a un o varis alumnes. Per tot això, l'aplicatiu haurà de:

- a) Permetre confeccionar i imprimir horaris pel professorat que recullin les assignatures de cada jornada i la seva durada, el grup o classe o alumnat concret a qui va dirigit. L'horari ha de ser tant confeccionable per cada docent com per l'escola o el Servei i pugui ser aplicable a un conjunt de professorat. Es valorarà que aquests horaris es puguin generar de forma automàtica o automatitzar per alguna via (exemple: programari extern, funcionalitat especialitzada, etc.).
- b) Permetre confeccionar i imprimir horaris de manera individualitzada per a un/a alumne/a en concret o per un grup d'alumnes a partir d'un horari general existent.

- c) Possibilitar que els horaris del professorat i de l'alumnat puguin indicar l'aula o espai on s'imparteixen les classes. Es valorarà que aquesta informació aparegui també en les versions imprimibles en format gràfic o llistats.
- d) Permetre configurar quines son hores lectives i quines no per facilitar el còmput d'hores assignades i lliures amb l'objectiu de confeccionar saldos d'horari del professorat. Es valorarà que aquest saldo horari es calculi de forma detallada i automatitzada.
- e) Possibilitar que els horaris d'un docent i/o d'un/a alumne/a es puguin visualitzar en pantalla i imprimir en format gràfic o en format de text o llistat. Es valorarà que aquests horaris tant gràfics com en llistat es puguin imprimir a color i es puguin generar per un conjunt de professors o per a la totalitat del centre i/o àmbit.

5.7. Gestió econòmica

S'entén per generació i gestió de rebuts la part que cal que realitzi l'aplicatiu en combinació amb el programa de gestió tributària municipal per tal de tenir un control exhaustiu d'aquells ingressos provinents del pagament de les quotes i serveis derivats de l'activitat dels centres i de les possibles incidències i canvis d'estat que es puguin produir. Per tot això, el programari haurà de:

- a) Contenir les dades econòmiques d'algun dels responsables (en els àmbits d'alumnat menor d'edat) o del propi usuari en els àmbits d'alumnat major d'edat per permetre el cobrament dels serveis, amb formes de pagament principalment per domiciliació bancària (o via finestra en el seu defecte), recollint i validant les dades (IBAN, etc) que la normativa SEPA exigeixi. Aquell responsable a qui se li giraran els rebuts, rebrà el qualificatiu de contribuent i l'aplicatiu haurà de consultar l'existència o no del mateix al sistema corporatiu corresponent mitjançant serveis web, tal com es descriu al punt 6.1.
- b) Cal que l'aplicatiu es pugui comunicar amb el sistema d'informació de persones (contribuents, tercers, etc.) per consultar l'existència del contribuent o donar-lo d'alta en cas contrari. De la mateixa manera, ha de tenir comunicació amb el sistema d'informació del carrer municipal per poder validar l'adreça postal introduïda a les dades del contribuent. *Més informació a la secció 6.1 d'aquest plec.*
- c) Recollir el NIF o NIE del contribuent (validant si és o no correcte), així com el seu nom i cognoms, la seva adreça postal i electrònica si es té (correu, mòbil), podent proporcionar aquestes dades als sistemes de l'Ajuntament quan es realitzi l'alta (o altres comunicacions) per tal de permetre activar notificacions electròniques.

- d) Permetre la definició d'ítems on poder indicar quins són els conceptes a facturar i el seu import, ja sigui una quota o taxa, un servei o bé una bonificació o recàrrec. L'import final es determinarà segons el còmput d'aquests ítems.
- e) Generar rebuts de cobrament derivats de la selecció dels conceptes a facturar i dels descomptes o recàrrecs aplicats sobre els mateixos, ja sigui en blocs de rebuts o de forma individual. Cal tenir present que al tractar-se de centres educatius, els mesos de Juliol i Agost no serien hàbils i, en principi, no hi hauria facturació.
- f) Permetre introduir valors absoluts ens els ítems de bonificació (valors negatius) i recàrrecs (valors positius) per poder restar o sumar a altres conceptes donats. Es valorarà que aquest càlcul es faci automàticament donat un percentatge de bonificació (negatiu) o recàrrec (positiu).
- g) Facturar aquells serveis opcionals (acollida i menjador) que es vulguin contractar (només àmbit de Bressol). Es valorarà que aquesta facturació pugui anar en funció dels dies d'assistència consecutius segons el criteri del servei i les ordenances municipals.
- h) Poder consultar l'estat i canvis dels blocs de rebuts o bé rebuts concrets o individuals de l'aplicatiu corporatiu extern i traspasar i reflectir aquesta informació a l'aplicació de gestió (plataforma). És a dir, que es pugui recuperar l'estat que consti a l'aplicatiu corporatiu i així poder fer un control del l'estat actual (i canvis que hagin sofert) i dels pagaments i impagaments des de la plataforma de gestió escolar.
- i) Permetre fer un recompte bàsic dels ingressos totals en base als rebuts que constin com a cobrats en aquell moment, en funció dels cursos o etapes seleccionades, com a mínim.
- j) Generar de manera automàtica el llistat del model 233 d'Hisenda en l'àmbit de les Escoles Bressol de forma que compleixi el format requerit per poder-lo presentar tal qual a l'Agència Tributària.

5.8. Gestió pedagògica: Tasca docent

S'entén com a tasca docent la gestió que fa el professorat i que no és purament acadèmica, podent comptar també amb l'ajuda de l'administració del centre. Haurà de permetre:

- a) Gestionar el servei de menjador a l'àmbit de les Escoles Bressol i Educació especial, podent definir menús de qualsevol tipus assignables a l'alumnat, podent passar llista d'assistència (diària, setmanal i mensual) i permetre fer llistats dels tipus de menús i dels assistents.
- b) Gestionar les hores d'acollida o ampliacions d'horari de l'alumnat fora de l'horari ordinari a l'àmbit de les Escoles Bressol, podent també passar llista d'assistència (diària, setmanal i mensual) i permetre fer llistats del servei o ampliació contractada i dels assistents.

- c) Passar llista d'assistència a l'aula ja sigui en aquell moment o en diferit de forma que les absències es puguin justificar o bé puguin desencadenar accions, com avisos a les famílies / alumnat per alguna via telemàtica.
- d) Visualitzar les assignatures per part del professorat, destacant aquelles que imparteixen ells mateixos, permetent gestionar configuracions d'aquestes assignatures, els horaris, ubicacions on s'impartiran i informació o llistats de l'alumnat que hi assistirà.
- e) Poder confeccionar un sistema organitzatiu d'agenda o calendari lectiu tant pel professorat com per l'alumnat per poder configurar i visualitzar els esdeveniments propers en l'entorn del centre, com per exemple dies festius, dies destacats d'exàmens o avaluacions, entre d'altres. Es valorarà que es pugui combinar amb agendas o calendaris particulars del professorat o de l'alumnat (àmbits amb alumnat major d'edat).

5.9. Gestió pedagògica: Avaluació

S'entén com a Avaluació a la gestió de l'expedient acadèmic de l'alumnat que conté el seu currículum, avaluacions (informes redactats o notes de treballs i/o exàmens) i informes de l'actitud o comportament, entre d'altres. La gestió de l'avaluació ha de permetre:

- a) Possibilitar al professorat la gestió completa dels expedients acadèmics del seu alumnat (de cursos anteriors o del curs actiu)
- b) Recollir notes parcials i generar les finals de forma automatitzada amb opció a posar-la manual, ponderant avaluacions, atorgant pesos i altres criteris avaluatius definibles pels centres.
- c) Calcular qualificacions mitjanes parcials o finals per certificacions acadèmiques que necessitin aquests valors.
- d) Configurar qualificacions en múltiples formats, per exemple, numèrics amb diferents bases i decimals, quantificadors (p.ex. molt, poc, gens) i frases tipus definibles.
- e) Confeccionar i generar butlletins de notes amb els formats de qualificacions anteriorment descrits i amb disseny personalitzable (fonts i colors, com a mínim). Es valorarà que aquests butlletins de notes es puguin consultar dins l'aplicatiu i a més, enviar automàticament per via telemàtica (p.ex. correu electrònic).
- f) Confeccionar informes per l'alumnat no avaluable numèricament (àmbits de Bressol o Educació especial) ja sigui mitjançant bancs de frases seleccionables, personalitzables i complementables amb redacció lliure.

- g) Compartir dades de l'alumnat entre professorat (p.ex. canvis en l'entorn familiar, malalties o observacions generals) per poder fer un seguiment col·lectiu de determinat alumnat.
- h) Permetre al professorat programar o calendaritzar tutories i entrevistes amb les famílies i el propi alumnat (àmbits d'alumnat adult), ja sigui a iniciativa pròpia o donada una sol·licitud prèvia.
- i) Disposar de funcionalitats que permetin a l'alumnat l'entrega de treballs o deures al professorat.
- j) Disposar de funcions d'entorn virtual d'aprenentatge (EVA) que permetin compartir informació i recursos, una gestió dels continguts pedagògics i l'avaluació dels mateixos. Es valorarà que l'aplicatiu disposi de funcionalitats pròpies i a més permeti connectar o integrar-se amb una solució de tercers de rellevància en el sector (preferiblement Moodle).

5.10. Gestió pedagògica: Comunicació amb alumnat i famílies

S'entén com a Comunicació amb l'alumnat i les famílies a les formes d'interacció amb l'alumnat major d'edat o les seves famílies per facilitar i millorar la relació de totes dues parts. La gestió de la comunicació ha de permetre:

- a) Compartir recursos per reforçar coneixements, per exemple vincles externs (URLs) o documents entre professorat i alumnat (pels àmbits de les famílies o alumnat major d'edat).
- b) Possibilitar que les famílies puguin accedir a la plataforma per estar assabentades del dia a dia de l'alumnat (per exemple, assistència, puntualitat, menús i àpats, migdiades, incidències i temes de salut). Es valorarà que a més a més puguin visualitzar aquesta informació en una App per a dispositius mòbils.
- c) Permetre fer arribar missatges o informació de forma massiva a les famílies o a l'alumnat major d'edat de forma telemàtica. Es valoraran les múltiples vies de comunicació que disposi, ja sigui correu electrònic, SMS, missatgeria instantània (en una App pròpia o canals com Telegram o similar), fòrums o correu intern o butlletins de notícies (newsletters).
- d) Disposar d'un mòdul per confeccionar, enviar i rebre respostes d'enquestes a les famílies o l'alumnat. Es valorarà que es permeti fer una explotació de les respostes rebudes.
- e) Permetre consultar des de la plataforma la informació acadèmica tant per les famílies (àmbits de Bressol i Ed. especial) com per l'alumnat adult (àmbits de Llar, Música i Art).
- f) Permetre a les famílies o a l'alumnat major d'edat poder sol·licitar tutories i entrevistes amb el professorat o tutors des del propi aplicatiu.
- g) Possibilitar la revisió i actualització de les dades personals (noms i cognoms, telèfons, e-mails, adreces i, idealment, les dades bancàries) per les famílies o pels mateixos usuaris i que siguin validables pel centre.

5.11. Gestió Administrativa

S'entén com a gestió administrativa les funcions de suport que es realitzen tant des de l'equip administratiu de l'escola com per l'equip directiu per tal d'ajudar a la gestió de l'activitat. Per tant, el programari ha de possibilitar:

- a) Generar tota la documentació oficial i no oficial necessària per l'escola durant tota l'execució del programa, seguint els formats o impresos oficials presents i futurs per a que siguin presentables directament o, en cas de no poder-se generar tal qual, poder confeccionar llistats que ajudin a emplenar-los en la seva gran majoria. Exemple de documentació oficial: certificats de cursos oficials/proves d'accés, qualificacions, hores de dedicació, etc que han de tenir un format concret/oficial. Exemple de documentació oficial no generable directament: "Dades anuals de centre" de la Generalitat i els "Cercles" de la Diputació. Exemple de documentació no oficial: certificats expedits per la pròpia escola on es fa constar l'assistència o superació d'un curs, hores dedicades, qualificació, etc. així com diplomes i altres documents propis.
- b) Permetre confeccionar informes, llistats, butlletins o documents en general (com els no oficials del punt a) podent triar dades/camps i ordre en que apareixeran. Es valorarà que disposi d'una eina de confecció que permeti guardar diferents models, afegir text addicional, logotips o modificar el disseny d'aquests elements (tipografia, colors, etc).
- c) Poder generar avisos des de consergeria cap a classes o docents per avisar d'incidències amb l'alumnat.
- d) Cercar usuaris (alumnat, docents o altres) a través de nom i cognoms. Es valorarà poder cercar per altres dades identificatives, com per exemple el DNI.
- e) Poder afegir i/o actualitzar dades a la fitxa d'alumnat de manera individual i també de forma massiva per poder realitzar canvis sobre la totalitat o un subconjunt de l'alumnat.
- f) Disposar d'una eina d'estadístiques que permeti triar les dades que es vulguin creuar/visualitzar a la pròpia plataforma i poder-les exportar per explotar-les/analitzar-les externament si fos necessari.
- g) Permetre importar o exportar dades d'alumnat en format compatible amb RALC i amb altres formats d'intercanvi (CSV, XML, etc.).
- h) Cal que la plataforma pugui obtenir dades de plataformes d'altres administracions, com l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) i l'Agència Tributària (AEAT) fent servir els sistemes de l'Ajuntament com a intermediari i comunicant-se via serveis web. L'objectiu és obtenir aquelles dades que permetin automatitzar al màxim possible certes tasques, com p.ex. els processos de consulta de nivell de renda, bonificació i tarificació social, entre d'altres. (Veure punt 6.1)

- i) La gestió de baixa de l'alumnat ha de ser unificada i efectiva a tots nivells, tant acadèmic com administratiu/financer, és a dir, que al fer la baixa aquesta tingui en compte l'estat dels rebuts pendents. P.ex., al donar de baixa un alumne, constarà com baixa dels cursos, assignatures i grups on estigui i, a la vegada, farà que no es generin nous rebuts a partir d'aquell moment (o del moment que s'indiqui) però els rebuts que encara estiguin pendents de cobrament seguiran el seu curs amb normalitat.

6. QUARTA.- NECESSITATS TÈCNIQUES REQUERIDES

A continuació s'indiquen els requeriments tècnics principals que caldrà tenir en compte pel nou programari o sistema.

6.1. Integració amb sistemes d'informació de l'Ajuntament

6.1.1. Sistema de gestió tributària de l'Ajuntament de Terrassa

Es precisa una integració en doble sentit: de càrrega d'informació d'ingressos de l'Ajuntament (generació de rebuts) i exportació d'informació (estat d'aquests rebuts, canvis realitzats, etc) sobre aquestes càrregues. D'aquesta manera, la generació de rebuts es faria des de la plataforma, però la gestió dels cobraments es portarà des d'aquest sistema corporatiu de gestió tributària. La integració/comunicació s'ha de fer mitjançant serveis web (webservices).

6.1.2. Integració amb altres fonts d'informació

La plataforma s'ha d'integrar, via serveis web, amb els següents sistemes de gestió d'informació de l'Ajuntament per tal de poder recuperar dades per la gestió de rebuts, generació de llistats o documentació, etc.

- 1) Informació geogràfica (carrerer, portals, etc.)
- 2) Informació de persones (contribuents, tercers, etc.).
- 3) Padró Municipal per tal de rescatar informació d'unitats familiars
- 4) Sistema de gestió tributària (com s'ha descrit abans)
- 5) Gestor documental corporatiu (Vincular documentació oficial o de centre generada, expedients d'alumnat, etc.)

També ha de poder obtenir dades proveïdes per altres administracions com:

- 1) l'Administració Oberta de Catalunya (AOC)
- 2) Agència Tributària Estatal (AEAT)

La plataforma haurà d'obtenir aquesta informació emprant els corresponents sistemes de l'Ajuntament com a intermediari i es comunicarà amb ells a través de serveis web. L'objectiu és poder arribar a, per exemple, automatitzar les consultes de capacitat econòmica, graus de disminució, famílies nombroses,

etc. per tal d'automatitzar el màxim possible el càlcul de les quotes segons una tarificació social, entre altres coses.

6.1.3. Integració amb AD

La plataforma s'ha d'integrar amb el sistema LDAP de l'Ajuntament, l'Active Directory, per fer-lo servir com a mestre dels usuaris del professorat o PAS, sense mantenir una base de dades a banda. És a dir, que tant el personal docent com d'administració i serveis podran entrar a la plataforma emprant les seves credencials corporatives. La resta d'usuaris (alumnat, responsables, etc) estaran gestionats per la plataforma. Veure Annex B l'aquest plec per a més informació.

6.2. Característiques del programari

6.2.1. Dret d'ús

La contractació d'ús del servei per part de l'Ajuntament comporta el dret d'ús del programari a nivell corporatiu, incloent totes les escoles municipals, el servei d'educació i altres departaments de l'Ajuntament de Terrassa, sense limitació en quant a nombre d'usuaris del sistema.

És necessari també poder tenir accés a un entorn o aplicatiu de proves sense restricció ni limitació i que no afecti a l'operabilitat de l'entorn real o d'explotació.

6.2.2. Sistema de servidors

El sistema de servidors serà proveït per l'empresa adjudicatària, que tindran en compte el volum de gestió que haurà de suportar el sistema, tant per número d'alumnat com pel volums de rebuts i documentació a generar, de forma que es garanteixi un rendiment satisfactori de cara als usuaris. La connexió entre client i servidor ha de ser segura i xifrada (protocol https o similar). *Veure Annex B d'aquest plecs.*

6.2.3. Sistema de còpia de seguretat

L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar les pertinents còpies de seguretat de manera que garanteixin la disponibilitat de les dades.

6.2.4. Lloc de treball basat en PC

Els llocs de treball hauran de ser el més senzills possibles, idealment sense haver d'instal·lar cap programari en les estacions de treball (PC's). L'accés al sistema es farà a través de navegador web, compatible amb els principals navegadors, com a mínim Mozilla Firefox i Google Chrome, en versions per a Windows, GNU/Linux i MacOS.

6.2.5. Lloc de treball mòbil

És necessari que es permeti la interacció amb el sistema a través de dispositius com ara tauletes, telèfons intel·ligents, etc. de manera que la interfície s'adapti al format de dispositiu que s'utilitza (disseny web adaptatiu o *responsive*). Per tant cal que l'aplicatiu també sigui compatible amb els principals navegadors, com a mínim Mozilla Firefox i Google Chrome, pels sistemes Android o iOS.

6.2.6. Capa de serveis web

El sistema, de manera global, haurà de facilitar una interfície d'integració que permeti la interacció futura amb futurs sistemes d'informació amb els que hi pugui tenir relació operativa. Igualment, ha de permetre ser consumidor de serveis web, mitjançant mòduls que permetin les crides a altres entorns.

6.3. Requeriments legals

El sistema ha de donar compliment, en tot allò que representa l'accés i el tractament de la informació, a allò que es contempla a nivell de Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) així com el que estableixen els seus reglaments. També s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), entre d'altres normatives presents o futures que hi apliquin, com per exemple, el compliment de les normatives europees d'hostatjament de dades.

7. Serveis inclosos en la contractació

En els apartats següents es descriuen els serveis que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària durant el transcurs de vigència del contracte.

7.1. Configuració

L'empresa adjudicatària realitzarà les configuracions tècniques i funcionals per a la correcta operació del sistema:

- a) Parametrització del sistema per a cada centre.
- b) Adaptació de les eines de reporting (l·listats, informes, certificats, documentació oficial) generats o necessaris per cada centre.
- c) Configuració de les eines de connexió amb sistemes tercers, sempre que l'escola o el Servei ho requereixi (Google Drive, Moodle, Dropbox, etc.)

7.2. Integració

L'empresa adjudicatària haurà d'integrar la seva operativa als sistemes d'informació de l'Ajuntament, com el de Gestió Tributària Municipal i els demás sistemes descrits en l'apartat 6.1. En el moment de desenvolupar les integracions l'Ajuntament proporcionarà tota la documentació i entorns necessaris (APIs). Les integracions es faran prèviament en la posada en marxa de la plataforma.

7.3. Proves

Correrà per compte de l'empresa adjudicatària el disseny i realització de tots els jocs de prova necessaris per tal de garantir la correcta operació del sistema implantat.

7.4. Suport a la implantació i migració de dades

L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels treballs de migració del conjunt de dades necessari per a la correcta operativa del software. En el cas que al final del contracte hi hagi un canvi d'empresa adjudicatària, l'empresa que deixi de prestar els serveis facilitarà tots els conjunts de dades a la nova empresa per a que pugui realitzar dita migració. Tanmateix, la nova empresa adjudicatària es farà càrrec del suport posterior a l'immediat desplegament del programari.

7.5. Formació

L'empresa adjudicatària ha de preveure sessions de formació on-line o presencials, generals o específiques per temàtiques, durant l'execució del contracte. El pla de formació es pactarà durant els primers mesos de vigència del contracte, respectant en tot cas un mínim d'hores de formació anuals que es distribuïran de la següent manera:

- durant el primer any de vigència del contracte es farà una formació presencial a l'inici de l'execució del contracte (es preveu que sigui durant el primer mes), d'un mínim de 3 hores per centre educatiu. Hi ha 16 centres i es planificaran un mínim de 48 hores de formació. Al segon semestre o en la data indicada pel servei, es farà un altre torn de formacions de 45 hores a distribuir en funció de les necessitats que sorgeixen per centre i que seran indicades a l'empresa adjudicatària.
- durant el segon any de vigència del contracte es farà una formació de 45 hores, de les quals un mínim del 50% seran presencials. Es pactaran amb l'adjudicatària en funció de les necessitats del servei d'Educació. Aquestes hores de formació anuals es repetiran en cas de pròrroga del contracte.

Les hores de formació seran adaptades per a l'ús del sistema d'acord amb els següents perfils d'usuaris:

- a) Administradors/Gestors funcionals del sistema (del Servei o altres dept. de l'Ajuntament)
- b) Usuaris del sistema (PAS i Docents)

La formació presencial es realitzarà en dependències de l'Ajuntament, utilitzant el programari a tal efecte. Les dates definitives i la convocatòria de formació s'acordarà amb l'adjudicatària en funció de la disponibilitat dels assistents.

7.6. Manteniment preventiu, correctiu, evolutiu i perfectiu

Durant el període de vigència del contracte estan inclosos els manteniments següents:

- a) Preventiu: s'orienta a prevenir i detectar, amb antelació suficient, situacions futures que poden afectar a la disponibilitat d'ús de la infraestructura tecnològica, tant de maquinari com de programari. L'empresa adjudicatària haurà d'incloure un pla de tasques periòdiques orientades a aquesta finalitat per als diferent entorns de serveis gestionats que opera i disposar d'eines per al diagnòstic de problemes a l'estructura de dades i fer revisions periòdiques dels entorns per a detecció i correcció de possibles incidències (creixement de les taules de la BB.DD, rendiment, etc.)

b) Correctiu: s'orienta a resoldre les incidències de la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) donant compliment als Acords de Nivell del Servei (ANS) establerts (veure punt 4.4.4), també anomenats *Service Level Agreement* o SLA. Podrà ser requerit a petició del personal autoritzat del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació enfront una situació d'incidència o no disponibilitat del sistema que no hagi estat detectada per la pròpia empresa adjudicatària. Aquestes peticions de suport s'hauran de fer via telèfon i correu electrònic mitjançant integració amb la eina de *ticketing*¹ corporativa, EasyVista, per la qual l'Ajuntament proporcionarà dades per la integració amb l'eina del proveïdor.

c) Evolutiu: s'orienta a mantenir actualitzada, en tot moment, la plataforma tecnològica segons les recomanacions i actualitzacions de programari. L'empresa adjudicatària informará puntualment a l'Ajuntament sobre les possibles actuacions que derivades d'aquest manteniment. Sota aquest concepte, es consideraran dos apartats:

I. Actualització del programari com a conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats per part de l'empresa adjudicatària, noves integracions amb altres sistemes, noves versions del programari de la seva infraestructura, etc.

II. Actualització del programari com a conseqüència de l'aplicació de canvis normatius (lleis educatives, requeriments de l'agència tributària o altres administracions, etc.) que afecten el marc de regulació en aquest àmbit.

d) Perfectiu: s'orienta a la configuració i parametrització de la plataforma tecnològica per tal de millorar-ne el seu rendiment o la seva mantenibilitat. En aquest sentit, el licitador pot incloure en la seva proposta la realització d'auditories i/o revisions de les configuracions dels sistemes (maquinari o programari), per detectar possibles aspectes de millora o també com a seguiment de recomanacions de seguretat, etc.

7.7. Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. Amb caràcter general, es procurarà que aquest tipus d'actuacions siguin realitzades durant les següents franges horàries:

Escoles Bressol i Educació especial: de 18.00 a 8.00h.

Escola La Llar: de 21.00 a 8.00h.

Escola de Música: de 21.00 a 8.00h.

Escola d'Art i Disseny: de 23.00 a 15.00h.

¹ Les eines de ticketing són un sistema de seguiment d'incidències, que les identifica amb un codi i les categoritza per ajudar amb la seva

7.8. Categorització d'incidències

Les incidències són qualsevol anomalia en la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) que causa una interrupció al servei o una reducció (degradació) en la qualitat del mateix. La resolució d'incidències es centra en retornar a l'operativa normal el més ràpid possible, amb el menor impacte pel negoci i l'usuari, i amb el menor cost possible.

Les incidències són el resultat de fallides en la infraestructura TIC. Es pot tenir coneixement d'elles a partir de la identificació directa en les infraestructures, a través de sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes al Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU).

Amb l'objectiu que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològica de l'Ajuntament, s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- Impacte:** mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es valorarà, fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.
- Urgència:** amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei que es veu afectat (per exemple: correu electrònic, web, altres...) i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb els ANS establerts.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:

		IMPACTE			
		Organització	Edifici Departament	Usuaris múltiples	Usuari
URGÈNCIA	<i>Crítica</i>	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	<i>Alta</i>	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	<i>Mitja</i>	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3
	<i>Baixa</i>	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4

Figura 1 Matriu de classificació de les prioritats de les incidències

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

- a) Crítiques: les que tenen associades prioritats 1 (crítica) i 2 (alta).
- b) No crítiques: les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa)

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats dels serveis o altres criteris de gestió en TIC que l'Ajuntament precisi incorporar.

7.8.1. Descripció de les prioritats

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat. En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que:

- a) Per a incidències de prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran.
- b) En cas d'igualtat en nivell de prioritat i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent.
- c) En cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar.

Aquest criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix. Les prioritats que s'han fixat són:

- a) Prioritat 1 (CRÍTICA)

Associada a les aplicacions o processos més crítics, sobretot els que afectin a l'atenció al ciutadà (p.ex. preinscripció o matrícula) amb impacte a tota la organització, departaments, edificis o centres sencers amb alta urgència per a la seva resolució. Té impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No hi ha “workarounds” (solucions temporals provisionals).

- b) Prioritat 2 (ALTA)

Associada amb problemes d'usuaris clau (administradors, directors, administratius, etc.), aplicatius departamentals o que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un “workaround”, altres situacions amb degradació del servei.

c) Prioritat 3 (MITJA)

Incidències d'usuaris clau amb baixa urgència, afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.

d) Prioritat 4 (BAIXA)

Processos d'atenció al ciutadà no afectats, afectacions a usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritat d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions greus.

La prioritat d'una incidència es pot diagnosticar a partir de la taula que s'han indicat i serà assignada per l'operador d'atenció a l'usuari de l'empresa adjudicatària.

7.8.2. Classificació de l'impacte

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

- e) Organització: afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris del consistori i/o ciutadà (p.ex. aplicatiu no connecta o carrega, no deixa fer login, etc).
- f) Edifici/Departament: afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris departamentals (centres específics, grups d'usuaris concrets, etc).
- g) Usuaris múltiples: afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
- h) Usuari: afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

7.8.3. Classificació de la urgència

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas, per aquest. La

urgència mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als ANS establerts en el catàleg de serveis.

- **Crítica**

Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.

- **Alta**

La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.

- **Mitja**

L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.

- **Baixa**

La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

7.9. Acords de Nivell de Servei (ANS)

En la taula adjunta s'indiquen els temps màxims associats per a la gestió i resolució d'incidències. El temps de resolució és absolut i es comptabilitza amb independència de qualsevol franja horària i de manera continuada.

GRUP	PRIORITAT	Temps de resposta ²	Temps resolució (h) ³
CRÍTiques	1	30 min	2 h
	2	60 min	4 h
NO CRÍTiques	3	4 h	2 dies laborables
	4	8 h	5 dies laborables

Figura 2 ANS per a la resolució d'incidències

² Temps de resposta: És el temps que passa des de la detecció d'un problema fins que es realitza el registre i s'inicia el diagnòstic del problema

³ Temps de resolució: És el temps emprat en resoldre la incidència o problema, o aplicar una solució temporal per a retornar el sistema a l'estat anterior previ a la interrupció del servei. Aquest temps inclou els desplaçaments del personal tècnic si fos precís

7.10. Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

Es demana especialment una línia d'atenció en hores d'oficina (telefònica o via correu electrònic) per resoldre situacions de bloqueig que poden sorgir quan l'usuari/-ària tingui dubtes o problemes. En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els serveis de manteniment:

<i>Calendari</i>	<i>Franja Horària</i>	<i>Resolució d'incidències segons prioritat</i>			
		1	2	3	4
<i>De Dilluns a Divendres (laborable)</i>	<i>De 9:00h a 17:00h</i>	SI	SI	SI	SI
<i>De Dilluns a Divendres (laborable)</i>	<i>De 17:00h a 22:00h</i>	SI	NO	NO	NO

Figura 3 Cobertura horària dels serveis de manteniment

8. Condicions d'execució del contracte

8.1. Implantació

Requerim la presentació d'una proposta de planificació detallada de tot el procés d'implantació del programari als centres, especificant temps, actors, dependències a alt nivell i que serà la base a aplicar en cada implantació a realitzar.

8.2. Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis

Correran per compte de l'empresa adjudicatària el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

8.3. Disponibilitat del personal tècnic de l'Ajuntament

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal de l'Ajuntament, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 8:00h i les 15:00h.

L'anterior no exclou que l'empresa adjudicatària podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal de l'Ajuntament fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot amb tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

8.4. Proactivitat

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com afavorir aquelles actuacions proactives en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.

Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir el servei d'un o varis professionals, ja siguin tècnics experts, responsables de zona o altre personal que tingui coneixement de les particularitats dels nostres centres, indicant el seu nom, càrrec i dades de contacte per a que donin aquest suport i proactivitat (fins i tot, si fos necessari, de forma presencial) als diferents tipus de centre.

8.5. Model de relació

L'adjudicatari designarà els interlocutors que s'indiquen a continuació per a òptima coordinació en el desenvolupament del projecte:

- Cap de projecte: actuarà a nivell tàctic i operatiu, amb relació directa amb l'equip d'implantació i de configuració.
- Gestor del contracte: actuarà com a responsable del contracte i en tot allò que suposi aspectes econòmics i de seguiment del compliment del servei durant el termini de vigència del mateix.

Per part de l'Ajuntament, es designaran els responsables corresponents segons:

- Responsable funcional del sistema (el Tècnic Informàtic del Servei d'Educació i el Director de Projectes de TI)
- Responsable del contracte (Figura del Servei Educació a definir)

8.6. Documentació

L'aplicació anirà acompanyada d'una documentació de totes les funcionalitats del programa per tal que qualsevol usuari pugui accedir-hi per resoldre dubtes puntuals, o bé per aprendre funcions del programa que desconeix.

La documentació o manual del programa haurà de ser consultable en tot moment, preferiblement accessible en línia o podent-la descarregar de manera que pugui ser distribuïda a la nostra intranet, via e-mail, etc. Entre d'altres, caldrà subministrar:

- a) Manuals i guies d'usuari incloent els diferents àmbits funcionals d'operació.
- b) Manuals d'administrador i explotador del sistema (a nivell funcional i tècnic, si s'escau)
- c) Tècnica: documentació i esquemes lògics i de interconnexió amb altres elements del sistema (Comunicació amb webservice, etc.). També s'inclouran les configuracions inicials realitzades en cada centre.

Tota la documentació estarà en idioma català o castellà.

9. Finalització i devolució del servei

A continuació es descriuen els termes i condicions en cas de l'extinció, ja sigui pel seu compliment com per resolució del contracte. En qualsevol dels casos, l'adjudicatari haurà de donar suport a la devolució del servei en les condicions que es detallen en el present capítol.

9.1. Causes per la finalització del Servei

La resolució es podrà produir a petició de l'Ajuntament de Terrassa en qualsevol dels supòsits i termes següents, a més dels previstos en el plec de clàusules administratives particulars:

- 1) A conseqüència d'un incident consumat (infracció substancial per part de l'adjudicatari) que ocasioni un dany irreparable i la impossibilitat tècnica de recuperació o restauració.
- 2) El no compliment de forma reiterada dels nivells de servei pactats.
- 3) En qualsevol dels casos, llevat dels previstos al plec de clàusules administratives particulars, l'Ajuntament de Terrassa notificarà per escrit a l'adjudicatari la seva intenció de resoldre el contracte, tot indicant la data per la finalització definitiva de la prestació del servei.

9.2. Suport a la devolució del Servei

L'adjudicatari proporcionarà suport a la devolució del servei durant un període anterior a l'acabament o cancel·lació anticipada en els termes següents:

- 1) El suport consistirà en la devolució del servei i en la transferència de coneixement a l'Ajuntament de Terrassa o un nou adjudicatari.
- 2) Aquest suport inclourà totes les accions necessàries per garantir un correcte traspàs del servei.
- 3) El suport tindrà una durada no inferior a 2 mesos.
- 4) L'Ajuntament de Terrassa sol·licitarà per escrit el suport al traspàs del servei amb la suficient antelació abans de la finalització del contracte, excepte en el cas de finalització anticipada per incompliment de les condicions del contracte per part de l'adjudicatari.
- 5) La devolució efectiva del servei es farà preferiblement en format imatge, ja sigui amb màquina virtual (OVF) o contenidor (Docker).
- 6) La devolució del Servei no comportarà cap cost afegit a l'Ajuntament de Terrassa o a un altre adjudicatari.

9.3. Compliment legal i seguretat

9.3.1. Protecció de dades

Les empreses licitadores s'obliguen a:

- 1) Vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i, en especial, en tots els requeriments legals que facin referència a la protecció de dades de caràcter personal, a les quals tingui accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop s'hagi extingit.
- 2) Guardar reserva respecte de les dades que hagi tingut ocasió de conèixer durant el compliment del contracte. La documentació i la informació a les quals hagi tingut accés l'adjudicatari en ocasió del compliment del contracte tindran caràcter confidencial: no podrà ser objecte de reproducció total o parcial, per cap mitjà o suport.

9.3.2. Propietat intel·lectual

La propietat dels treballs realitzats per la prestació del Servei de la Plataforma de Dades Obertes pertany a l'Ajuntament de Terrassa de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

9.4. Seguretat dels equips, programari i informació

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, les bases de dades i la informació de l'Ajuntament de Terrassa, així com de la seguretat en els canals de comunicació.

10. Forma de presentació de les ofertes

10.1. Estructura de les propostes

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte, tant per fer comprensible la seva proposta, com per facilitar la valoració, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

En el pressupost econòmic, el licitador ha de detallar NECESSÀRIAMENT l'import unitari de cada concepte de forma separada.

11. Annex A: Funcionament xecs/tiquets Bressol

L'aplicatiu haurà de tenir una eina de saldo moneder per ajudar a la gestió dels xecs bressol. Els xecs o tiquets d'Escoles Bressol, serveixen per a cobrir els imports dels rebuts d'escolarització (codificats internament com EB) o menjador (codificats com MJ).

Als usuaris que paguen amb aquesta modalitat, els descomptem de la nòmina un import que concreten amb la seva empresa, que pot ser de l'import total d'EB, (algunes empreses no els entra el menjador) o poden ser d'EB+MJ, o poden ser d'un import concret, que sigui menor o major que la quota a cobrar.

La forma en que es tramita el xec, pot ser de diverses formes:

- Xec físic**, que ens lliura l'usuari i des del Servei d'Educació ingresseu en una entitat bancària.
- Xec virtual**, que ens envia l'usuari per correu electrònic i des del Servei d'Educació validem per Internet.
- Ingrés directe** al compte corrent de Recaptació, amb enviament de factura per correu electrònic on figura el llistat d'alumnes i import.

Totes tres modalitats s'acaben traduint en un ingrés al compte corrent de Recaptació Municipal. Els arriben ingressos de diferents imports de part de 4 empreses:

- Edenred España, SA
- Cheque Déjeuner España, SA
- Sodexo Soluciones de Motivacion España, SAU
- Banco de Sabadell

Els ingressos poden ser individuals o col·lectius per part de l'empresa, sovint són quantitats grans i des del Servei d'Educació s'han d'aplicar de les quantitats rebudes per alumnes, especificant a quins rebuts i quins imports.

Desglossada la factura de manera manual que acompanya l'ingrés, un cop tenim l'import que correspon específicament a un alumne, podem trobar-nos en diferents situacions:

- l'import de l'ingrés rebut **coincideix** amb el rebut o rebuts emesos: S'aplica i es quadra l'ingrés amb el rebut.
- l'import es **inferior** al rebut a cobrar: Queda un saldo a domiciliar en compte.
- l'import es **superior** a l'import del rebut: Queda saldo pendent d'aplicar fins que es pugui carregar en el proper rebut.

Si no es pot carregar en el proper rebut, anirà acumulant saldo i, a final de curs, caldrà valorar si se li retorna o no.

Amb tot el saldo se li genera individual des del programa de Gestió Tributària de l'Ajuntament un rebut amb concepte "excedent de xec". Cal valorar si aquest import se li retorna o no, ja que segons conveni amb les empreses liquidadores o es poden retornar diners. Si es considera que es retorna es tramita un expedient de baixa del rebut amb devolució, aquest expedient també és de la nostra Gestió Tributària.

12. Annex B. Detall d'usuaris i tipus per cada centre/àmbit

CENTRE	TIPUS/ÀMBIT	NÚM. ALUMNAT	NÚM. PROFESSORAT
EBM Coloraines	Escola Bressol	339	26
EBM Espígol	Escola Bressol	57	7
EBM Esquix	Escola Bressol	135	10
EBM Ginesta	Escola Bressol	284	20
EBM Giravolt	Escola Bressol	108	13
EBM La Casona	Escola Bressol	136	15
EBM Moisès	Escola Bressol	94	17
EBM Soleia	Escola Bressol	171	12
EBM Somriures	Escola Bressol	289	17
EBM Tabalet	Escola Bressol	178	7
EBM Vallparadís	Escola Bressol	183	17
EMEE FATIMA	Educació especial	86	56
EMEE El Pi	Educació especial	30	24
EM Música-Conservatori	Artística	1191	78
EM d'Art i Disseny	Artística	361	35
EM La Llar	Artística i d'Adults	875	31

Aquest és un quadre orientatiu (i per tant aproximat) on es descriu el número d'alumnat i usuaris docents i PAS de cada centre per tal de tenir una referència del volum de cada escola.

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc