



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS REGULADORES DEL SUBMINISTRAMENT MIXT D'UN PROGRAMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA I ESCOLAR DEL CENTRE D'EDUCACIÓ ESPECIAL MONTSERRAT MONTERO DE GRANOLLERS

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte de subministrament mixt és la disposició d'un sistema informàtic per a la gestió administrativa i escolar del Centre d'Educació Especial Montserrat Montero situat al Camí de Sta. Quitèria s/n de Granollers, en la modalitat SaaS (Software as a Service).

Clàusula 2. Funcionalitat de la plataforma

El sistema informàtic per a la gestió administrativa i escolar del Centre ha d'incloure totes les funcionalitats relatives a la gestió acadèmica, administrativa i econòmica del centre i ha de poder exportar els assentaments comptables amb altres sistemes informàtics que disposi el Consorci, concretament amb la comptabilitat GEMA i la gestió de tercers, ambdós de l'empresa T-Systems i amb els aplicatius del Departament d'Ensenyament.

La gestió necessària es concreta segons:

- Gestió econòmica i serveis: rebuts, servei de menjador i transport, comptabilitat i exportació...
- Gestió de l'aula: programacions, informes, tutories, atenció a la diversitat, agenda, substitucions...
- Gestió acadèmica i documentació oficial: Informes i documents personalitzats, expedients acadèmics, resums estadístics, llistats, generació de documentació oficial, validació certificats digitals...
- Comunicació alumnes i famílies: enviament emails, sms, missatgeria interna, fotos, notícies, avisos, web del centre, intranet, app nativa...
- Aula virtual i continguts digitals: eines de treball, avaluació competencial, treball cooperatiu, gestió de projectes i avaluació per rúbriques.

El programa ha de ser operatiu per diversos usuaris de forma concurrent. Els usuaris han de poder tenir diferents nivells d'accés per garantir el control i la seguretat de les dades (Administrador, Direcció, Docents, Famílies, Alumnes, Personal d'Administració i Serveis).

Clàusula 3. Implantació del sistema

Per tal de donar compliment a l'objecte del contracte, l'execució del mateix ha d'estar dividit clarament en diferents fases d'execució diferenciades però consecutives en el temps:

1. Fase d'implantació del sistema en modalitat «SaaS» (Software com a Servei).
2. Fase d'adaptació continuada del software.
3. Fase de traspàs de les dades actuals.
4. Entrega de la plataforma.
5. Formació on-line per a diferents tipologies de professionals (docents, administració i serveis, direcció, famílies...).



6. Manteniment del programari

3.1 Planificació de la implantació

Els licitadors hauran de presentar un programa que inclogui el desenvolupament de cada fase d'execució, de forma coordinada entre responsables del Centre i de l'adjudicatari, i en base a la situació actual del centre i de les característiques particulars del nou sistema informàtic. Aquest programa inclourà: fases del procés, priorització, temporalització i objectius de cada fase.

Un cop feta la posada en marxa de cada fase, seran d'aplicació els serveis de manteniment, com també serveis especials en cas que calgui ajustos necessaris pel bon funcionament no detectats en les fases anteriors, que es considerin com a període de garantia de la implantació.

Pel que fa a la migració de les dades, es migraran totes les dades incloses en el sistema informàtic vigent.

Es fixa en 3 mesos el termini màxim per la posada en marxa del programa, des de la data d'inici del contracte.

3.2 Estructura funcional del sistema informàtic

El sistema informàtic ha de disposar de diferents eines de treball per a alumnes, famílies, personal docent, secretaria, direcció i personal d'administració i serveis.

L'accés al portal ha de fer-se per mitjà de navegador web, en les versions més actuals de qualsevol dels navegadors estàndards (Mozilla Firefox, Google Chrome o Internet Explorer) i ha d'estar adaptat a dispositius mòbils (smartphone i tablets, amb sistemes operatius iOS, Android i Windows Phone). En cas d'alguna incompatibilitat, l'adjudicatari haurà de garantir que com a mínim el programari sigui totalment operatiu en almenys un d'aquests navegadors o el que pugui ser d'ús comú si durant la vigència del contracte hi ha canvis al respecte.

El nou sistema informàtic ha de permetre exportar els assentaments comptables amb altres sistemes informàtics que disposi el Consorci, concretament amb la comptabilitat GEMA i la gestió de tercers, ambdós de l'empresa T-Systems.

Clàusula 4. Infraestructura tecnològica

La infraestructura tecnològica que doni suport al sistema informàtic la proporcionarà el propi adjudicatari, de manera que el nou sistema informàtic es disposarà en la modalitat "SaaS" (Software as a Service), essent a càrrec de l'adjudicatari l'al·lotjament i disposició de servidors, sistemes operatius, bases de dades, eines ofimàtiques o de reporting, i altre programari necessari, així com la connexió a internet dels servidors, i les mesures de seguretat per donar el servei adequadament.

A efectes de donar compliment a les normatives de seguretat, en especial les referents a la protecció de dades de caràcter personal així com la referent a l'Esquema Nacional de Seguretat, caldrà especificar també en la proposta tècnica la localització física dels servidors, les condicions de seguretat dels mateixos, compliment de normatives de seguretat, i en cas que sigui una subcontractació, quina és l'empresa subcontractada.

Les condicions respecte a les normatives de seguretat caldrà que es compleixin durant tot el període de vigència del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a comunicar al Consorci periòdicament qualsevol canvi en aquestes condicions i les incidències produïdes.



En la proposta caldrà detallar els requeriments que s'ajustin als ordinadors del Consorci per accedir al sistema informàtic, segons s'especifica a l'annex 1.

Clàusula 5. Servei de manteniment

5.1 Servei de manteniment

En atenció a que el sistema informàtic es disposarà en modalitat «SaaS», durant la fase de manteniment l'adjudicatari tindrà la condició d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i específicament a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Real Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personal i garantia dels drets digitals.
- Reglament Europeu de Protecció de dades Personals: Reglament 2016/679, de 27 d'abril

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport i ha de posar a disposició del centre canals de comunicació, com a mínim correu electrònic i telefon, per a qualsevol tipus d'incidències. De forma opcional, l'adjudicatari haurà de disposar d'una web de suport a aquests serveis, en la que es puguin registrar i fer un seguiment de les incidències.

5.2 Horari d'atenció

El servei de manteniment i la disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el serveis a donar per l'adjudicatari durant la vigència del contracte un cop entregada la plataforma i es posi en marxa, serà de dilluns a divendres com a mínim en horari de 8h a 17h, durant tot l'any, excepte festius.

5.3 Incidències

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix. També es considerarà incidència una consulta de suport sobre el funcionament del programari

Les incidències es classificaran de la següent manera segons el seu impacte:

Crítica → El sistema no funciona o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, amb afectació a més del 90% dels usuaris.

Greu → El sistema o una de les seves funcionalitats te una anomalia important però No impedeix l'operativa normal.

Normal → El sistema o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència normal o bé es fa una consulta sobre el seu ús.

L'adjudicatari posarà a l'abast del centre un registre on es podrà consultar l'estat de totes les incidències, estiguin o no resoltes.

5.4 Temps de resposta, diagnosi i resolució de les incidències

Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:

Temps de resposta → És el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins el moment en que un tècnic de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable funcional o tècnic del Consorci.

Temps de diagnòstic → És el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema i proposa una solució

Temps de resolució → És el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins que la incidència es considera tancada i resolta pel Consorci.

El comput d'aquestes hores es farà dins de l'horari de 8.00h a 18.00h

El temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats abans han de ser, com a mínim, els següents:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Crítica	1 hora	4 hores	24 hores
Greu	2 hores	8 hores	36 hores
Normal	4 hores	16 hores	48 hores

Clàusula 6. Gestió del servei

El programari que l'adjudicatari posi a disposició del centre haurà d'estar sempre actualitzat amb la darrera versió per ell provada i disponible per al seu ús. Per el canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb el Centre per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

En cas que calgui aturades del servei programades caldrà consensuar-les amb el centre per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.

En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 500mil·lisesegons (0,5 segons), considerada com el nombre de segons que el programari tarda en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius. En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada es donarà un màxim de 15 dies a l'adjudicatari per esmenar-la, i en cas que no retorni a una latència igual o inferior a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.

L'ADJUDICATARI HAURÀ DE REALITZAR UNA CÒPIA DE SEGURETAT DE LES DADES DEL CENTRE EMMAGATZEMADES AL PROGRAMA amb una periodicitat diària.

L'administradora del Consorci designarà un responsable del contracte qui centralitzarà la interlocució principal amb el centre de suport de l'adjudicatari.

Clàusula 7. Propietat i portabilitat de les dades

Les dades tractades amb aquest contracte de serveis referents als alumnes, famílies i personal del Centre i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas del Consorci.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les



dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregará tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregará la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades del Centre han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

Aquesta còpia de les dades es podrà sol·licitar pel Consorci també en qualsevol moment durant la vigència del contracte, i caldrà preparar el procediment en el mateix procés d'implantació.

Clàusula 8: Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de 2 anys amb possibilitat de pròrroga fins a un màxim de 2 anys més, per mutu acord i de forma expressa. En cap cas la durada del contracte superarà el termini màxim de quatre anys, incloses les pròrrogues.

Clàusula 9: Oferta econòmica i condicions de facturació

9.1. Preu contracte: El preu màxim del contracte s'estableix en:

1. Posada en marxa del programa, per import de 1.500,00 (21%IVA exclòs) que inclou:

- Implementació
- Adaptació del software
- Traspàs de les dades actuals
- Entrega de la plataforma
- Formació inicial

El cost de la posada en marxa del programa és un únic pagament a l'inici del contracte i mentre duri la seva vigència, incloses les pròrrogues.

2. Preu manteniment programari per usuari i any: 16,50€ usuari/any

El centre té una mitjana de 140 alumnes escolaritzats i uns 72 professionals, que fan un total de 212 usuaris/any aproximadament.

La quota de manteniment anual es facturarà a principi de cada mes vençut amb una periodicitat de 10 mesos, se setembre a juny, coincidint amb el curs escolar, i es regularitzarà cada mes en funció del nombre d'usuaris. Els mesos de juliol i agost també es donarà servei sense quota de manteniment.

Clàusula 10. Accions per a una contractació pública responsable

Clàusula 10.1 El servei objecte d'aquest contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

Clàusula 10.2 En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni del sector vigent, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació del contracte.



Clàusula 10.3 En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

Clàusula 10.4 L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontracte per l'empresa adjudicatària principal.

Clàusula 10.5 En tot cas, s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presentin el/s licitador/s.

Clàusula 10.6 A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'Igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.

Clàusula 10.7 L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

Carme Gràcia i Minguell
Administradora Consorci Montserrat Montero



Annex 1 Situació actual dels sistemes informàtics del Centre Montserrat Montero

Actualment el Centre disposa del programa de gestió AGILMIC de l'any 1998. Aquest programa s'estructura en mòduls específics i cada modul processa un determinat tipus de dades, com alumnes, professorat, avaluació, preinscripció i matrícula, facturació.... Aquest programa està preparat per a treballar en ordinadors amb sistema operatiu Windows 95 i no permet treballar amb versions més actualitzades ja que el programari en si no ha estat actualitzat.

El centre disposa de 17 PC CORE i5-10400/8GB/480SSD amb les següents prestacions:

- Processador Intel Core i5-10400 socket 1200
- Placa base; MSI H410M PRO socket 1200
- Memoria Ram : Kingston 8GB DDR4 PC 2666 MHz
- Emmagatzematge: SSD 480GB Kingston SSDNOW A400
- Font alimentació: 500W 12cm
- Caixa: Matx Coolbay MX2

La resta de PC del centre, que es troben a les aules disposen de sistema operatiu obsolet, la majoria amb Windows 7 (i3 de 3era Generació amb 3 o 4Gb de RAM) i algun amb Windows XP, sense que es pugui actualitzar al sistema operatiu actual i vigent Windows 10.