



PLEC TÈCNIC: SERVEIS DE MANTENIMENT ANUAL DE LA L'APLICACIÓ DE GESTIÓ DE LES ESCOLES BRESSOL, L'ENGINY.

Exp.: 5329/2022

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la contractació del manteniment per a l'ús de aplicació de gestió de les escoles bressol (Enginy).

2. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'Ajuntament disposa d'una plataforma de gestió de rebuts per les escoles bressol municipals desenvolupada per Consultoria i Serveis Informàtics Enginy Digital, S.L.

3. PROPOSTA

És per tot això que proposem serveis de manteniment i suport des de l'inici del contracte fins al seu acabament (incloent-hi les futures pròrrogues que s'activin), de tots els elements que formen la plataforma de gestió de rebuts de les escoles bressol indicats en aquest plec, amb les condicions que exposem a continuació.

3.1. MANTENIMENT I SUPORT

L'adjudicatari haurà de contemplar en els serveis de manteniment i suport estàndard el següent:

- Adequació i revisió periòdica de l'aplicació i les seves funcionalitats per tal de garantir el servei que facilita la gestió i el control del dia a dia dels centres:
- Traspàs de dades anual.
- Actualització del sistema amb l'adaptació de mesures tècniques i organitzatives al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, així com, si escau, amb el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat. (Real Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica. Real Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Real Decret 3/2010).
- Allotjament del programari i de la base de dades adient en servidors externs de propietat o de titularitat del proveïdor, que permet l'ús del mateix per múltiples usuaris concurrents per mitjà d'una connexió a Internet i navegador web. Aquests servidors estan ubicats en territori europeu, en les infraestructures propietat de Claranet SAU, garantint uns alts estàndards en seguretat (tant de seguretat física de les instal·lacions, com de còpies de seguretat, de seguretat de la xarxa i dels serveis d'emmagatzematge).

Disponibilitat

El servei es prestarà les 24 hores al dia, 365 l'any durant la vigència de l'acord. Enginy Digital ha de garantir una disponibilitat del servei del 99% en un període de mesura mensual.

Atenció al client





Canals de comunicació:

Es disposarà d'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 funcionarà via correu electrònic, enviant les incidències o consultes a l'adreça infantil@enginydigital.cat indicant el màxim d'informació possible sobre la incidència o consulta.

L'usuari també podrà trucar al telèfon 935159143 sempre que ho desitgi, però qualsevol consulta que no sigui enviada també a l'adreça de infantil@enginydigital.cat no queda registrada en el software habilitat a tals efectes.

Horari d'atenció: De 07:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.

Recuperació de dades

Durant la vigència del contracte, el client pot sol·licitar les dades i els documents emmagatzemats en el Servei, que s'entregarà en un format estàndard conegut en el termini màxim de 15 dies.

Parets del Vallès, amb data de la signatura electrònica

