Ajuntament de Palafolls

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'ACCÉS A UNA PLATAFORMA DIGITAL DE GESTIÓ DE CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL DE PRIMER CICLE.

Exp. X2023001366

PLAÇA MAJOR, 11 ♦08389 PALAFOLLS (BARCELONA)
TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

INDEX

A. Objecte de la contractació **Pàg. 3**

B. Descripció/Tasques del servei **Pàg. 3**

C. Antecedents i finalitat **Pàg. 4**

D. Coordinació del servei **Pàg. 5**

E. Comunicació Llar d'Infants i Famílies **Pàg. 5**

F. Informació i Gestió del Centre **Pàg. 6**

G. Activitats a l'Aula **Pàg. 6**

H. Suport Tècnic **Pàg. 7**

H.1 Pla de Qualitat **Pàg. 8**

I. Seguretat de Dades **Pàg. 9**

J. Obligacions del contractista **Pàg.10**

K. Propietat dels treballs **Pàg.10**

L. Incompliment en l'execució **Pàg.11**

M. Condicions Contractuals **Pàg.11**

M.1 Regulació específica de la prestació del servei **Pàg.11**

M.2 Subcontractació de serveis **Pàg.12**

M.3 Titularitat i ús de les dades **Pàg.13**

N. Clàusules Addicionals **Pàg.13**

A. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

Constitueix l'objecte d'aquest contracte la contractació d'una plataforma web de gestió online amb les famílies dels infants que assisteixen a la Llar d'Infants Municipal "Palafollets" que enriqueixi la tasca pedagògica i millori la comunicació entre tots els membres de la comunitat educativa del centre.

Que agilitzi les tasques de comunicació, que fomenti la cohesió i faciliti els seguiments dels infants, que millori la competència pedagògica oferint una atenció continuada i diària mitjançant una APP digital entre el centre educatiu i les famílies dels seus infants.

Necessitem una eina tecnològica que apunti cap a una comunicació immediata i global.

B. DESCRIPCIÓ/TASQUES DEL SERVEI

La plataforma digital ha de permetre:

- Afavorir la relació dins de la comunitat educativa (directors, docents, treballadors, famílies, infants, ...).
- Promoure i afavorir una comunicació ràpida, oberta i recíproca entre el centre educatiu i les famílies a través de missatges directes, missatges interns, circulars digitals, e-mails i avisos.
- Proporcionar eines a l'equip docent per tal de personalitzar les informacions a les famílies de cada un dels infants al seu càrrec.
- Simplificar i agilitzar totes les àrees de gestió pedagògica del centre, fomentar la col·laboració entre usuaris i fer possible que qualsevol informació estigui a l'abast de tothom.
- Proporcionar una eina d'accés global, immediat, segur, funcional i sostenible.
- Accedir-hi de forma fàcil des de qualsevol tipus de terminal amb connexió a internet i des de qualsevol indret.
- D'utilització fàcil i intuïtiva.
- Adaptar el format a les necessitats pròpies del centre i aula i a les necessitats de cada curs.

- Proporcionar eines per a la gestió administrativa (beques, jornades...) adaptant-se a les necessitats de l'ajuntament al respecte

- Proporcionar eines per a la gestió econòmica (rebuts, adaptació als requisits de l'ORGT...) adaptant-se a les necessitats de l'ajuntament al respecte

L'aplicació ha de permetre a l'educador/a i a l'equip:

- Proporcionar informacions a tot el grup classe o centre a la vegada i/o personalitzar les informacions a les famílies de cada un dels infants al seu càrrec, depenent de la situació o moment.

- Enviar documents gràfics (fotografies) i/o documents adjunts a tot el grup classe o centre a la vegada i/o personalitzar els documents gràfics (fotografies) a les famílies de cada un dels infants al seu càrrec, depenent de la situació o moment, d'una forma ràpida i segura.

- Tenir accés als comunicats, circulars, informació de l'alumne a l'abast.

- Una fàcil gestió de l'assistència, llistats, control menjador.

- Doble gestió de la informació i/o del calendari escolar; un intern del claustre i un altre compartit amb les famílies.

- Històric dels cursos anteriors per consultes.

- Proporcionar a les famílies, a través "d'una agenda diària" de fàcil ús per part d'aquestes i de l'educador/a, informació en la que s'especifiqui l'activitat diària (propostes, hàbits, higiene, material necessari,...). Ha de permetre també la comunicació d'informació per part de la família.

L'aplicació ha de permetre com a mínim les característiques citades, i la seva seguretat relacionada amb l'accés a dades de caràcter personal segons la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

C. ANTECEDENTS I FINALITAT

La Llar d'Infants "Palafollets", que atén infants de la franja 0-3 anys, requereix de contacte permanent amb les famílies dels infants.

L'equip del centre ha d'informar cada dia als pares i mares de l'evolució, necessitats i activitats del seu fill/filla. Aquesta comunicació, fins a dia d'avui es fa a través de diferents mitjans: panells informatius, agendes escolars, de viva veu, notes informatives, trucades, correus electrònics i, més recentment, creació de grups de whatsapp.

La comunicació fluida entre el centre educatiu i les famílies és bàsica i és un pilar al primer cicle d'educació infantil. L'infant, en iniciar l'escolarització, es separa per primera vegada dels vincles afectius familiars per tal d'introduir-se en una situació de socialització estructurada. En aquest precís moment, els dos principals focus educatius radiquen en el context familiar i l'escolar i, per això, es maximitza la importància d'assolir una bona relació dins d'aquesta petita comunitat educativa (directora, mestres, educadores, famílies, infants, ...).

Cada dia es necessita més una comunicació ràpida, oberta i recíproca entre el centre educatiu i les famílies a través de missatges directes, missatges interns, circulars digitals, e-mails i avisos. D'aquesta manera, ambdues parts poden implicar-se plenament i paral·lelament en la tasca educativa de cada infant per a aconseguir una
acció educativa harmònica (que parteixi d'uns mateixos ideals i valors i lluiti per assolir uns objectius coherents i comuns).

D. COORDINACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària ha de coordinar-se amb la direcció de l'escola i estar atenta a les demandes i peticions de necessitats del centre, establint una interlocució amb els responsable del servei i t'escola.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat dels projectes en el moment del seu lliurament.

E. COMUNICACIÓ LLAR D'INFANTS I FAMÍLIES

- Aplicació per a les famílies.
- Missatges directes entre usuaris/usuàries.
- Notificacions per als professionals.
- Gestió de persones de contacte.
- Circulars.
- Compartir documentació amb les famílies.

- Notificació diària d'agenda finalitzada.
- Les agendes han de poder omplir-se de manera grupal.
- Notificacions automàtiques a les famílies.

F. INFORMACIÓ I GESTIO DEL CENTRE

- Calendari escolar.
- Menús de menjador.
- Gestió de grups, tant de grup aula com de grups diversos.
- Llistat i estadístiques d'assistència.
- Llistat i estadístiques de menjador.
- Extracció llistats amb informació d'alumnes.
- Gestió de professionals de centre.
- Gestió d'alumnes i exalumnes.
- Històrics de cursos anteriors.
- Recordatoris.
- Poder visualitzar les principals dades del centre educatiu per a tots els usuaris/usuàries de la comunitat educativa.

G. ACTIVITAT A L'AULA

- Diari d'aula.
- Galeria fotogràfica
- Agenda digital.
- Mur d'activitats.
- Llibreta viatgera.

- Informació dels infants.
- Gestió de drets i imatge dels infants.

H. SUPORT TÈCNIC

- Formació inicial de la comunitat educativa.
- Formació continua virtual de la comunitat educativa.
- Suport tècnic telefònic.
- Xat consultes amb equip de gestió de la plataforma.
- Servei de manteniment i actualització.
- Resoldre incidències.
- Garantir el bon funcionament del servei.
- L'aplicació ha de funcionar amb sistema Android i i0S.
- L'idioma de l'aplicació ha de ser el català.

H1. Pla de qualitat

A continuació es descriu el pla de qualitat d'aplicació.

Les incidències són qualsevol anomalia a la plataforma al núvol 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.

Es pot tenir coneixement de les incidències a partir de la identificació directa, a través de sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes.

Els licitadors inclouran al pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir els compromisos de qualitat.

A continuació es detallen els SLA (acord del nivell de servei) mínims requerits:

Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 4 horeslaborables.	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 8 horeslaborables.	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional dedesviació.

Temps màxim de resolució d'incidència lleu	Igual o inferior a 20 horeslaborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 8 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució de peticions no urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 24 horeslaborables	0,25% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Còpies de seguretat		
RTO (Temps màxim de recuperació de la darrera còpia)	Igual o inferior a 4h laborables	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
RPO (Temps màxim entre còpies)	Igual o inferior a 24h naturals	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Disponibilitat de la plataforma		
Disponibilitat mensual de la plataforma (excloent aturades planificades)	Igual o superior al 99,5%	1% del cost mensual del servei per cada 1% addicional dedesviació.

Per a la tipificació de la cripticitat de les incidències s'empraran els criteris següents:

Avaries molt greus:

- Avaries que impedeixin l'ús dels serveis contemplats al present document.
- Associades al conjunt de la plataforma i en especial a les aplicacions o processos més crítics, amb impacte a tota l'organització o departament, amb alta urgència per a la seva resolució. Té impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No hi solucions temporals provisionals.

Avaries greus:

- Avaries que, tot i no impedir l'ús dels serveis contemplats al present document suposen un mode degradat, comportant una degradació funcional o en la velocitat de resposta de la plataforma.
- Situacions en que existeix una solució temporal, altres situacions amb degradació del servei.
- Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.

Avaries lleus:

- Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

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

Per a la tipificació de la urgència de les peticions s'empraran els criteris següents:

Peticions urgents:

- Peticions que comporten la impossibilitat de realitzar determinats tràmits o utilitzar funcions específiques.

Peticions no urgents

- Qualsevol petició no inclosa en el cas anterior.

Respecte a les aturades planificades:

Es consideraran aturades planificades aquelles que impedeixin l'ús del servei però hagin estat comunicades amb més d'una setmana d'antelació i tinguin una durada màxima de 6 hores. Aquestes aturades, en tots els casos, es duran a terme fora de l'horari laboral segons cada centre definit en aquest mateix apartat.

I. SEGURETAT DE LES DADES

- La plataforma ha de complir amb totes les normatives vigents referents a la RGPD.
- Tota la informació introduïda a la plataforma és i serà privada.
- L'accés a la informació requerirà identificació mitjançant usuari i contrasenya.
- La Llar d'Infants "Palafollets" gestionarà l'alta i baixa dels seus usuaris/usuàries.
- La informació i la transmissió de dades han de quedar verificades i assegurades davant la possible interceptació de dades per part de persones no autoritzades seguint el protocol de les webs de les entitats bancàries.
- L'eina ha de permetre etiquetar infants al material gràfic i només les famílies dels infants etiquetats el podran rebre.
- Els usuaris/usuàries han de deixar de tenir accés a la informació quan ho decideixi el centre educatiu.

- L'Ajuntament de Palafolls, a través de la direcció de la Llar d'Infants "Palafollets" o en qui delegui, podrà supervisar qualsevol clàusula d'aquest servei i en qualsevol moment.

J. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

En les tasques indicades anteriorment el contractista s'atendrà a tot el que s'estipula en aquests plecs de condicions tècniques, així com també en el plecs de clàusules administratives particulars, havent-se de complimentar les instruccions que indiquin el personal del departament d'ensenyament.

L'empresa atorga als dos centres l'accés a la plataforma, així com també es compromet a dur a terme les actualitzacions, millores, revisions i altres tasques, d'aquest software i a realitzar els canvis en el disseny i/o contingut quan sigui necessari.

L'empresa haurà de realitzar les operacions necessàries de manteniment de la plataforma i solucionar les incidències tècniques que puguin sorgir.

L'empresa es compromet també a no facilitar l'accés a l'aplicació a persones alienes a la comunitat educativa. L'accés a l'aplicació es farà mitjançant usuari i contrasenya, i aquest accés serà d'us exclusiu per a cada membre de la comunitat educativa, personal i intransferible.
Totes les regles de la bona pràctica professional obliguen estrictament al contractista, encara que no estiguin explícitament consignades. L'Ajuntament podrà rebutjar qualsevol servei realitzat que no reuneixi les condicions que exigeix una correcta pràctica professional o bé que no estigui d'acord amb el que s'estipula en aquest plec de condicions tècniques

K. PROPIETAT DELS TREBALLS

Un cop finalitzat el contracte, després d'haver prorrogat o no, l'empresa adjudicatària haurà de remetre a l'Ajuntament de Palafolls totes les dades propietat de la seva entitat, d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves guies tècniques, de manera que aquestes dades siguin fàcilment exportables a qualsevol altra plataforma que compleixi amb les citades guies tècniques.

També s'haurà de procedir a posteriori a l'esborrat i destrucció de totes aquestes dades que obren en poder de l'adjudicatari.

Les empreses licitadores hauran de garantir la disponibilitat del codi font dels serveis a prestar per part de l'Ajuntament de Palafolls, en el cas que es produïssin circumstàncies que impedissin l'adjudicatari seguir fent el seu correcte manteniment.

L. INCOMPLIMENT EN L'EXECUCIÓ

Es consideraran incompliments de les prescripcions tècniques del servei, les següents:

- L'incompliment de les obligacions adquirides per l'adjudicatari en l'oferta presentada i les que figuren en el present plec.

- Si l'Ajuntament de Palafolls estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament insatisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatari respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

M. CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A LA PROTECCIÓ DE DADES I A LA TITULARITAT, A L'ÚS I AL TRACTAMENT DE DADES

M.1 Regulació específica de la prestació del servei

1. A banda del compliment en matèria de contractació establerta en el Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatari se sotmetrà al compliment de la regulació específica següent:

   - Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

   - Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

   - Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica i cadascuna de les resolucions de normes tècniques que el desenvolupen.

   - Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents de Catalunya i la regulació municipal en aquesta matèria.

2. L'adjudicatari s'obliga així mateix a incorporar en la prestació del servei les mesures que garanteixin el compliment de les noves regulacions que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o el desenvolupament de les existents al moment de la seva data d'inici.

3. En matèria de protecció de dades i atesa la naturalesa del servei, l'adjudicatari tindrà a tots els efectes la consideració de "Encarregat del tractament" i, com a tal, haurà d'assumir les obligacions que se'n derivin.

4. En relació amb aquestes matèries i a banda de les prescripcions específiques que es puguin establir en aquests plecs, l'adjudicatari assumeix com a documentació contractual:

   - Les mesures tècniques i organitzatives de prestador per a garantir la seguretat, la gestió de documents i la confidencialitat i protecció de dades personals.

   - Els requisits específics per a la disponibilitat de les dades mitjançant un Acord de Nivell de Servei (SLA), amb inclusió dels indicadors de qualitat i els valors mínims acceptables.

   - La designació d'una persona responsable del contracte per part de l'adjudicatari, d'acord amb el que estableix el RDL 3/2011, art. 52, que juntament amb la persona designada per l'Ajuntament actuaran com interlocutors en el seu seguiment i per a resoldre les incidències que se'n puguin derivar.

   - El compromís de que la gestió del servei en matèria de seguretat es porti a terme per part de personal qualificat, d'acord amb el que estableix l'ENS.

5. L'adjudicatari assumirà l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es pugui produir en les condicions de prestació del servei en relació amb la infraestructura tecnològica, programari, comunicacions, seguretat, disponibilitat i ús de les dades, així com aquells que puguin afectar als subcontractistes implicats en la prestació del servei.

6. L'adjudicatari ha de garantir que pot habilitar mecanismes per a permetre l'accés a la informació a personal de l'Ajuntament de Palafolls per a funcions de control i auditoria oportunes en qualsevol àmbit especificat en aquestes clàusules, així com a efectes d'investigació per les autoritats competents.

M.2 Subcontractació de serveis

L'adjudicatari, d'acord amb el que disposa el RDL 3/2011, Disp. Add. 26, informarà a l'Ajuntament de Palafolls, acreditarà i assumirà expressament els següents requisits:

- Identificació dels subcontractistes, de manera que aquesta pugui ser verificada, i delimitarà de manera clara i detallada els serveis prestats per tercers proveïdors.

- Regulació contractual entre el proveïdor principal i els tercers, amb inclusió de clàusules específiques sobre la protecció de les dades a què puguin tenir accés arran del contracte.

- Regulació contractual especifica sobre el tractament de dades per part de tercers en les mateixes garanties de seguretat i tractament que el proveïdor principal.

- Si la subcontractació preveu el tractament de dades de caràcter personal el subcontractista també serà considerat "Encarregat del tractament" del fitxer i així ha de constar en el contracte entre parts, amb les corresponents condicions i mesures de seguretat.

- L'Ajuntament de Palafolls haurà de donar la seva conformitat expressa prèviament a qualsevol nova subcontractació de serveis o en la modificació de les condicions en les quals aquests proveïdors presten el servei.

M.3 Titularitat i ús de les dades

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatari assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del programari i les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Palafolls.

- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatari com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Palafolls, que en podrà monitoritzar l'ús.

- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

- La titularitat de l'Ajuntament de Palafolls sobre les dades inclou així mateix les metadades derivades de l'ús del programari.

N. CLÀUSULES ADDICIONALS

- L'adjudicatari ha d'incloure una demostració/presentació online davant el/la tècnic/a d'educació, la direcció de la Llar d'Infants o la persona encarregada d'avaluar l'eina.

- Només es podrà passar a la valoració econòmica si primer es compleixen les condicions tècniques o criteris que els centres educatius o l'Ajuntament considerin imprescindibles per treballar.

- S'han de presentar a l'Ajuntament certificats de bona execució que informin si l'empresa adjudicatària ha donat prèviament el servei objecte de la present la licitació.