

Núm. d'expedient: N801/2023/000247

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE

Eina en cloud de comunicació per les escoles bressol
Procediment obert simplificat abreujat i tramitació ordinària.

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. OBJECTIUS A ACONSEGUIR	3
3. REQUERIMENTS MÍNIMS	4
3.1 Requeriments tecnològics	4
3.2 Requeriments funcionals	4
4. SERVEIS MÍNIMS	5
4.1 Serveis de posada en marxa	5
4.2 Serveis de manteniment	5
4.4 Acords de nivell de servei	5
4.5 Pla de devolució del servei	6
5. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI	7
5.1 Personal adscrit al contracte. Requisits	7
5.2 Relacions del personal amb els destinataris del servei.	7
6. CONTROL DEL SERVEI	7
6.1 Mecanisme de control	7

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte l'ús, servei, d'una eina de gestió en cloud per agilitzar i facilitar la comunicació entre les escoles bressols municipals i les famílies usuàries.

2. OBJECTIUS A ACONSEGUIR

Els objectius a aconseguir dotant-nos d'una eina informàtica per a la gestió de les comunicacions entre el personal de les escoles bressol i les famílies són els següents:

- **Agilitat i facilitat en la comunicació.** Facilitar la comunicació entre el personal de les escoles bressol i les famílies.
- **Modernitat:** és important per nosaltres millorar la imatge que oferim als ciutadans, volem que tot el procés sigui digital, àgil i senzill pel ciutadà i oferir una imatge més moderna i actual.
Volem que les famílies puguin accedir fàcilment i de manera intuïtiva a les comunicacions amb el personal de l'escola bressol, utilitzant l'App.

3. REQUERIMENTS MÍNIMS

3.1 Requeriments tecnològics

La plataforma o sistema ha de complir amb els requeriments tecnològics següents:

- Ha de subministrar-se integrament en format cloud computing, sense necessitat de la instal·lació de cap component de programari, ni en els equips dels usuaris interns de les escoles bressol de l'ajuntament ni per l'ús de les famílies.
- Subministrament d'una App mòbil o WebApp per les famílies usuàries.
- Els serveis de cloud poden ser subministrat per l'empresa fabricant o per un partner i la que aporti l'hospedatge ha de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivel mig com a mínim o similar.
- El sistema ha de ser 100% client lleuger, web responsive, i/o App per Android i per IOS.
- Accés al model de dades de la plataforma.
- Accés a les dades propietat de l'Ajuntament de manera periòdica.

3.2 Requeriments funcionals

El sistema ha de contemplar, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Descàrrega gratuïta de l'App
- Número de missatges il·limitat i sense cost addicional
- Notificacions Push
- Utilització possible tant per a la direcció del centre com per les educadores.
- Enviament de comunicacions, fotos i vídeos
- Possibilitat d'enviament massiu a tota l'escola o grups classe
- Suport tècnic a la pròpia aplicació
- Possibilitat de restringir els missatges de les famílies en un horari concret
- En cas de dos fills a l'escola, diferenciació de cadascun i no rebre per duplicat informació general
- Control d'esfínters, àpats i descans

4. SERVEIS MÍNIMS

4.1 Serveis de posada en marxa

És requeriment d'aquest contracte que s'incloguin els serveis de posada en marxa de la plataforma.

4.2 Serveis de manteniment

El servei inclou les evolucions de software, adaptacions per l'evolució del software de base i les millores funcionals que implementin durant la durada del contracte.

També s'inclouen els canvis que siguin necessaris implementar per complir les normatives legals durant la vigència del contracte.

4.4 Acords de nivell de servei

L'empresa contractista ha de garantir el correcte funcionament del sistema de forma continuada 24 hores, 365 dies, garantint la disponibilitat dels serveis.

Respecte, a les accions programades per al manteniment o actualització del sistema, seran coordinades amb el personal de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. Les parades a conseqüència del manteniment del sistema tindran una durada màxima de 176 hores anuals, la qual cosa garanteix un 98% de disponibilitat de la plataforma.

L'empresa contractista inclourà un servei per avisar de les possibles incidències. Es requereix un canal telefònic i d'un canal telemàtic, preferiblement sistema que permeti tant donar d'alta incidències o peticions i fer-ne el seguiment de manera autònoma pel personal de l'Ajuntament.

L'acord de nivell de servei establert és el següent:

Tipus d'incidència	Termini de resposta	Termini de resolució
Crítica	Màx. 8 hores	Màx. 16 hores
No crítiques	Màx. 2 dies	Màx. 6 dies

Tant els terminis de resposta com els de resolució es refereixen a hores i dies laborables. S'entén per:

- Incidència crítica: Quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions.
- Incidència no crítica: Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil, però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat.

El servei d'atenció es prestarà, com a mínim, els dies laborables dins de l'horari de 8 a 15 h.

4.5 Pla de devolució del servei

L'empresa contractista, com a part dels serveis contractats, haurà de considerar que al final del període de contractació haurà de donar suport, si s'escau, al nou contractista fent-li el traspàs de coneixement necessari per al correcte funcionament del servei. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les solucions emmarcades en aquest servei. Així com l'entrega en un format tractable, de totes les dades recollides al sistema.

5. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

5.1 Personal adscrit al contracte. Requisits

L'equip de treball estarà format pels següents perfils:

- Responsable comercial: serà l'interlocutor estable del contracte, farà la coordinació i el seguiment de les diferents accions a realitzar i del tiqueting. És necessari que conegui la plataforma.
- Responsable tècnic: amb coneixements d'integració de sistemes i de la plataforma per facilitar possibles integracions entre la mateixa i els sistemes corporatius de l'Ajuntament de Sant Boi.

5.2 Relacions del personal amb els destinataris del servei.

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir un comportament exemplar, educat, atent i respectuós amb la resta de companys així com a la resta de la ciutadania, i amb cura especial dels destinataris del servei. Ha de complir en tot moment amb les seves obligacions segons la normativa legal i a les ordres expressives de l'Ajuntament.

6. CONTROL DEL SERVEI

6.1 Mecanisme de control

Per tal de vetllar pel correcte funcionament del servei i amb aquesta finalitat caldrà:

- Entregar la memòria del servei un cop l'any que inclogui l'ús de la plataforma a nivell de quadre de comandament d'ús.

- Informar de totes les aturades del servidor i talls del servei derivats del suport.
- Fer reunions periòdiques per avaluar el servei.

A Sant Boi de Llobregat,

La cap del servei de tecnologia i
sistemes d'informació

El cap de la unitat d'escoles
bressol

