

Expedient: 18/2024/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Infància i Joventut

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ TELEMÀTIC DE LES INSCRIPCIONS DEL CASAL ESTIU D'INFÀNCIA I JOVENTUT

1a. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte la prestació del servei de gestió telemàtic de les inscripcions del casal d'estiu d'Infància i Joventut

2a. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei que es proposa licitar consisteix en l'articulació d'un conjunt d'accions per dur a terme les inscripcions en línia del casal d'estiu d'Infància i Joventut. Aquesta eina ha de permetre a la diversitat de famílies fer tots els tràmits d'inscripció per via telemàtica, estalviant el desplaçament fins a l'OAC i la dependència d'uns horaris d'obertura. També serà útil en els moments d'alta intensitat de tramitacions. Aquest servei també ofereix per persones que no hi estan habituades un servei d'acompanyament i suport telefònic.

Els avantatges d'usar la plataforma per gestionar les inscripcions són:

- Permetre la visualització de les persones inscrites en temps real
- Crear una pàgina d'inscripcions de forma personalitzada
- Gestionar les persones inscrites en una base de dades exportable en excel

Els objectius específics del servei són:

- Permetre a la diversitat de famílies registrar les sol·licituds d'inscripció per mitjà d'un aplicatiu en línia.
- Facilitar i agilitzar els tràmits a la diversitat de famílies del municipi.

Per dur a terme aquest servei caldrà un aplicatiu en línia concret. Així com uns professionals, tècnics i gestors, que proporcionin els aspectes tècnics específics i que duguin a terme el disseny, seguiment i la gestió d'aquest.

Tres65, sccl és una cooperativa de treball fundada el 2017, reconeguda com a especialment protegida per la Direcció General d'Economia Social i Solidària, el Tercer Sector i les Cooperatives. La col·laboració amb organitzacions del sector de l'economia social i solidària, com aquesta, ens permeten d'avançar de manera singular en paràmetres de promoció del desenvolupament econòmic sostenible, de foment de l'autoocupació i d'execució de criteris de responsabilitat social empresarial.

Tres65, SCCL té experiència contrastada amb l'administració pública facilitant la innovació tecnològica i l'acompanyament en el servei públic. Cooperativa amb un aplicatiu personificat i únic per la gestió del casal d'estiu d'Infància i Joventut de Montcada i Reixac.

L'aplicatiu en línia associat a la solució de Tres65 permet a la diversitat de famílies de Montcada completar els tràmits d'acord amb la fase corresponent, amb notificacions i recordatoris via correu electrònic i, eventualment, SMS. L'accés mitjançant una clau secreta i, per tant, l'omissió d'usuaris i contrasenyes, simplifica i garanteix l'accés durant les fases i terminis del tràmit, tot minimitzant les incidències típiques associades a sistemes d'accés públic. Alhora permet que tècnics i gestors puguin accedir a demanda del sol·licitant àgilment a les dades sense que calgui compartir informació personal amb tercers o intermediaris.

Així doncs, les característiques específiques i úniques, pel servei d'inscripcions de la Regidoria d'Infància i Joventut, que la fan idònia per dur a terme aquesta gestió són:

- Ofereix cobertura a totes les fases del tràmit

La formalització d'una inscripció al casal comporta diferents fases amb terminis, prèviament programades i sovint no concurrents:

- Preinscripció i reserva de plaça
- Aportació de documentació
- Revisió de puntuació i –si escau– sorteig
- Confirmació de la plaça i pagament
- Llista d'espera i reassignació de places anul·lades

- Dissenyat per a dispositius mòbils

L'experiència d'usuari està basada a completar de principi a fi el procés de preinscripció, aportació de documentació, confirmació i pagament des del dispositiu mòbil. Si bé és perfectament compatible amb ordinadors i portàtils, la versatilitat de poder fer tota la gestió de manera còmoda i intuïtiva des del navegador d'un mòbil intel·ligent de qualsevol categoria i fabricant s'alinea amb la prevalença actual dels telèfons intel·ligents i l'accés a les xarxes mòbils d'una immensa majoria de llars dels ciutadans.

- Garanteix l'assistència universal a la ciutadania

També garanteix la possibilitat d'una inscripció assistida a l'OAC per a ciutadans que així ho sol·licitin. Tres65 contempla la formació i l'acompanyament dels tècnics en aquesta tasca, així com la resolució d'incidències i eventualitats per l'ús incorrecte o incomplet dels tràmits electrònics.

- Ofereix signatura digital de documents i impresos (requisit imprescindible)

La plataforma simplifica la signatura d'impresos d'inscripció mitjançant la incorporació d'una signatura digital biomètrica homologable que permetrà als usuaris de prescindir del consum de paper i de la necessitat de desplaçaments per a la formalització de la inscripció.

- Ofereix el dossier electrònic final

Tota la documentació de les inscripcions, s'introdueix electrònicament, l'aplicatiu genera un dossier únic en PDF amb tota la informació i documentació dels usuaris, dividits per centres, allà on abans calia fer una gestió manual administrativa de tota la documentació aportada i models emplenats pels ciutadans. En aquest cas, el proveïdor Tres65 ofereix una generació de models digitals molt fidel als models clàssics preexistents, permetent-nos així una transició digital excepcionalment suau.

- Ofereix atenció directa a la ciutadania

Tres65, també inclou, com a part de la solució oferta, un servei telefònic obert al ciutadà i de gestió administrativa que permet resoldre incidències i fer un seguiment

actiu de casuístiques particulars, en cooperació estreta i sota supervisió del personal tècnic, que altrament haurien col·lapsat els nostres serveis interns. Aquesta assistència també inclou l'accés i consulta a demanda pels tècnics de la Regidoria.

- Ofereix la publicació de llistes i sorteig

El proveïdor ofereix a aquest fi dues característiques imprescindibles per al funcionament típic del procés d'inscripció als casals:

- L'assignació de números individuals de sorteig i la seva publicació en llistes anonimitzades d'accés públic, i
- L'execució del sorteig de manera presencial, transparent i d'acord amb els requisits d'equitat, publicitat i verificabilitat del procediment.

Aquests processos i eines s'adeqüen completament als procediments habituals de la Regidoria d'Infància i Joventut.

- Gestió del cobrament diferit i de devolucions eventuais

La solució oferida pel proveïdor inclou una gestió integral dels cobraments electrònics i de les devolucions eventuais a conseqüència d'anul·lacions i d'inscripcions parcials, diferides o reassignades. La plataforma electrònica preveu:

- La pre-autorització de targetes bancàries (crèdit i dèbit) en el moment de la preinscripció, i
- El cobrament en diferit del preu final un cop s'ha assignat la plaça i s'han verificat les bonificacions aplicables.

Aquesta gestió econòmica, degudament homologada amb Intervenció i Tresoreria, és possible perquè el proveïdor està formalment inscrit com a intermediari de cobraments al Departament d'Empresa i Treball.

- Economia social i cooperativa

La Llei 12/2015, del 9 de juliol, de cooperatives, preveu al títol III, capítol II de la promoció, article 154 sobre l'administració i el foment cooperatiu inclou, al seu apartat 6è:

Les administracions públiques han de promoure la cooperació publico privada amb entitats de l'economia social en diversos àmbits, entre els quals els de la innovació, la gestió d'equipaments i serveis públics, les actuacions comunitàries, la promoció econòmica, la participació ciutadana, l'habitatge social, les assegurances, el finançament personal i empresarial, l'educació, la sanitat, els serveis socials i la salut pública.

Mitjans materials

L'entitat presentarà un projecte d'organització, on farà constar:

Preinscripcions famílies	- Formulari de sol·licitud - Selecció de les bonificacions - Captura de documents via mòbil - Pre-autorització bancària sobre targeta - Acceptació de condicions i signatura digitalitzada - Càlcul del preu preliminar - Enviament de correu de confirmació de la preinscripció
Tràmits preinscripcions	- Visualització dels infants i joves preinscrits als diferents centres escolars

	- Visualització i revisió dels documents adjunts - Possibilitat de notificar si la documentació és insuficient - Modificació de dades i de la documentació - Creació i assignació de grups d'infants i joves per edat - Càlcul definitiu de preu d'inscripció després d'aplicar les bonificacions - Confirmació individual o múltiple de preinscripcions - Programació de cobrament múltiple o individual - Notificació de l'import que es cobrarà - Execució del cobrament automatitzat - Visualització de les incidències de cobrament - En el cas que la incidència sigui de fons insuficients, reintentar cobrament i notificació - En el cas que la incidència sigui permanent, la gestió de cobrament es farà presencialment i notificació - Confirmació per correu electrònic de la inscripció i el cobrament
Informes	- Llistat dels inscrits per grup i al·lèrgies - Generació posterior d'expedient en PDF
Mòdul de consultes	- Mòdul específic i personalitzat de consultes de dades, i visualització d'informes i estadístiques
Serveis administratius	- Supervisió de les inscripcions rebudes i del seu correcte abonament - Contacte telefònic amb els sol·licitants de plaça segons necessitat
Sorteig	- Disseny i execució del sorteig - Creació de les llistes d'admissió i d'espera - Gestió de la llista d'espera

Consideracions generals

- En el preu del servei ha d'estar inclòs les reunions prèvies d'organització i seguiment amb les persones designades per l'Ajuntament.
- En cas de baixa o absència dels/de les professionals que gestionen la plataforma, s'haurà de substituir aquesta absència, prèvia comunicació al tècnic/a assignat/da per l'Ajuntament.

Condicions generals de la prestació del servei

- L'entitat aportarà, al seu exclusiu càrrec, el personal i el material necessari per a la correcta prestació del servei, tenint en compte les característiques del servei.
- Tot el personal haurà de tenir la capacitat, formació i titulació adient, si s'escau, per dur a terme els serveis objecte del contracte.
- Es requereix que l'entitat contractista designi una persona coordinadora del servei i que hi hagi una coordinació fluida entre aquesta i el personal designat per l'ajuntament.

- d) En cas que es produeixi alguna falta en la prestació del servei, l'empresa contractista serà la responsable de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei, i estarà obligada a la seva reparació, així com la de tots els danys que per una prestació defectuosa del servei puguin produir-se.
- e) El personal de l'entitat contractista seguirà totes les indicacions del personal designat per l'ajuntament.
- f) El personal designat per l'empresa contractista i el personal designat per l'ajuntament de Montcada i Reixac realitzaran reunions de coordinació, si s'escau, per tal de facilitar la logística de funcionament dels servei.
- g) El personal haurà de tenir els mitjans tècnics i materials propis necessaris per dur a terme el servei objecte del contracte.
- h) El servei objecte del contracte requereix un servei integral 24/7 de suport i atenció per a les sol·licituds , documentació i pagament, tant a les famílies com a la Regidoria d'Infància i Joventut.
- i) L'entitat respondrà i col·laborarà en el seguiment o demanda d'informació que faci l'Ajuntament, segons s'estableix en aquest document i en funció de la seva coordinació, seguiment o avaluació.
- j) L'entitat ha de vetllar pel correcte funcionament de la plataforma per les inscripcions, simplificant la gestió i l'aprenentatge de la mateixa.
- k) La facturació del servei prestat s'haurà de trametre per mitjà de factura electrònica, fent constar el nom de l'activitat, la data i la descripció del servei prestat, indicant el departament sol·licitant.

L'entitat vetllarà perquè la plantilla al seu càrrec tingui un comportament respectuós durant la prestació del servei, tant amb el personal organitzador com amb la ciutadania. L'Ajuntament no permetrà cap tipus de discriminació, comportaments, comentaris o tractes irrespectuosos envers la diversitat d'orientació sexual, d'identitat i/o expressió de gènere, sexe, raça, ètnia, religió, creences, ideologia, idioma, diversitat funcional, discapacitat, edat o nacionalitat.