

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI MIXT DE SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, MANTENIMENT I ADMINISTRACIÓ D'UNA EINA DIGITAL, PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS, QUE INCLOU LA GESTIÓ PEDAGÒGICA, LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA, LA GESTIÓ ECONÒMICA I COM A EINA DE COMUNICACIÓ AMB LES FAMÍLIES.**

**Expedient: BG2024CL004**

## ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
3. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	5
4. REQUERIMENTS GENERALS.....	7
4.1. Adequació a les necessitats del servei .....	7
4.2. Adaptació tecnològica.....	7
4.3. Model de organitzatiu .....	8
4.3.1. Per part de l'adjudicatari .....	8
4.4. Fases del contracte .....	9
4.5. Fase d'implantació .....	10
4.5.1. Pla d'implantació.....	10
4.5.2. Migració.....	11
4.5.3. Integració .....	11
4.5.4. Proves i validació.....	11
4.5.5. Documentació .....	11
4.5.6. Formació.....	11
4.6. Fase d'explotació .....	12
4.6.1. Manteniment preventiu.....	12
4.6.2. Manteniment correctiu .....	12
4.6.3. Manteniment evolutiu.....	13
4.6.4. Informes d'explotació.....	13
4.6.5. Serveis d'atenció a l'usuari .....	13
4.6.6. Accés a la gestió dels serveis.....	14
4.7. Fase de devolució.....	14
4.7.1. Causes per a la finalització del servei.....	14
4.7.2. Transferència de la informació.....	14
4.8. Normativa i legalitat vigent.....	15
4.8.1. Protecció de dades.....	15
4.8.2. Seguretat dels equips, programari i informació.....	16
4.9. Qualitat del servei i resolució d'incidències .....	16
5. REQUERIMENTS TÈCNICS.....	17
5.1. Requeriments generals i arquitectura del serveis .....	17
5.2. Entorn d'usuari .....	19

5.3. Seguretat i rols .....	20
5.4. Seguretat de la informació .....	20
5.5. Còpies de seguretat.....	20
5.6. Dimensionament .....	21
5.7. Pòlissa de responsabilitat civil .....	21
6. SITUACIÓ ACTUAL, DIMENSIONAMENT I INFRAESTRUCTURES.....	21
6.1. Funcionalitats.....	22
6.1.1. Funcionalitats generals .....	22
6.1.2. Plataforma informàtica online de gestió general .....	23
6.1.3. Gestió econòmica .....	23
6.1.4. Gestió pedagògica.....	27
6.1.4.1. Gestió pedagògica: Avaluació .....	28
6.1.4.2. Gestió pedagògica: Comunicació amb les famílies .....	28
6.1.5. Gestió administrativa .....	29
6.1.5.1. Gestió administrativa: Procés de Preinscripció i matriculació .....	30
6.1.5.2. Gestió administrativa: gestió dels grups i extracció de llistats.....	31
6.1.6. Altres funcionalitats.....	33
6.1.6.1. Programació acadèmica.....	33
6.1.6.2. Gestió d'horaris de personal educatiu i dels i les infants .....	33
6.1.6.3. Funcionalitats de suports als òrgans del centre .....	34
6.1.6.4. Funcionalitats de coordinació amb altres serveis .....	34
<b>ANNEX A del Plec de Prescripcions Tècniques.....</b>	<b>36</b>

## **1. INTRODUCCIÓ**

Bressolgramenet S. A. (en endavant Bressolgramenet) és una societat mercantil de propietat municipal que té encomanada la gestió integral de les escoles bressol municipals (en endavant EBM) del municipi de Santa Coloma de Gramenet. Actualment, en el curs 2023/2024 en són 8 EBM i, a partir de setembre d'enguany, entrarà en funcionament una nova escola bressol, El Blauet. Per tant, el curs 2024/2025, objecte d'aquest contracte, ja en seran 9 les escoles bressol municipals.

L'ús de les tecnologies de la informació i comunicació són l'eix vertebrador per l'optimització i eficiència del servei d'escola bressol així com de l'organització interna de les EBM. Per aquest motiu, es necessita disposar d'una plataforma informàtica online de gestió administrativa i educativa de les EBM, que faci també de via de comunicació amb les famílies.

El present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PTT) recull les especificacions tècniques i els requeriments generals que han de regir el servei de la plataforma informàtica online detallada anteriorment.

## **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present contracte té per objecte el subministrament d'una eina o plataforma informàtica online que permeti la gestió integral de les EBM, que gestiona Bressolgramenet, per tal de disposar d'una eina de suport en la gestió administrativa i econòmica així com en la gestió acadèmica, pedagògica i de comunicació amb les famílies dels infants usuaris de les EBM, així com el servei de manteniment de dita eina, el servei i suport de formació, consultes, etc. Necessaris per la posada en marxa i el bon funcionament i implantació de la mateixa entre els diferents rols: gestors, usuaris, etc.

El contracte es tipifica com un contracte mixt de serveis i subministrament. L'eina digital és la part subministrada, ja que és un producte que es cedeix amb les seves característiques i llicències. No obstant, aquesta eina informàtica ha d'anar acompanyada del servei de manteniment, de la formació i la resolució d'incidències i consultes durant la seva implantació o execució.

La implementació d'aquesta plataforma web té la finalitat de millorar i agilitzar la recollida de dades sobre els infants; unificar i optimitzar els canals de comunicació i traspàs d'informació a les famílies; oferir immediatesa i concreció. La plataforma en entorn web ha de respondre en qualsevol moment i en qualsevol lloc de forma fàcil, ràpida i segura a totes les necessitats d'informació, en un entorn visual amable adaptat a nivell d'usuari bàsic.

Aquesta contractació cobreix la necessitat del servei de gestió integral de les nou escoles bressol municipals pel curs 2024/2025, prorrogable per un curs més d'acord amb el PCAP, aquestes són:

- EBM La Sargantana
- EBM Els Pins
- EBM L'Oreneta
- EBM L'Ànec
- EBM La Maduixa
- EBM L'Esquirol
- EBM Oliveres
- EBM La Cigonya
- EBM El Blauet (posada en marxa el setembre de 2024)

L'objecte del contracte també inclou:

- Serveis de consultoria durant totes les fases i la vigència del contracte.
- Serveis d'implantació, que inclou: parametritzacions, proves, formació a les persones usuàries, etc.
- Serveis d'explotació i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu.
- Formació al personal de Bressolgramenet pel coneixement i domini de la plataforma.

### **3. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**

El servei ha de permetre disposar d'una aplicació, plataforma o solució digital, que permeti la comunicació immediata bidireccional, entre els professionals i famílies de les escoles, per gestionar agendes, imatges, comunicacions d'absències, reservar serveis com el de menjador, etcètera.

El servei en modalitat aplicació mòbil ha d'incloure:

- Accés a l'aplicació durant 365 dies l'any mitjançant un navegador.
- Sense instal·lació prèvia i compatible amb els diferents dispositius mòbils.
- Gestió de les dades i accés dels usuaris d'acord amb els requisits establerts per la normativa vigent de protecció de dades.
- Realització de còpies de seguretat de manera regular.
- Oferir servei de suport als usuaris de l'aplicació.
- Realitzar manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació.
- Manteniment de la plataforma en la qual opera l'aplicació.
- Ús de tecnologies estàndard.

- Es permet que per a les famílies es pugui instal·lar una app, de la mateixa plataforma, en el dispositiu mòbil o tableta per a una millor i eficient gestió de l'experiència com a usuàries. Aquesta app ha de ser gratuïta i sense cost addicional per Bressolgramenet ni per les famílies usuàries.

La proposta ha de satisfer diverses necessitats corresponents a cadascun dels àmbits de gestió següents:

- Gestió en temps real amb la capacitat d'obtenir diversos tipus d'informes.
- Permetre la configuració de diversos rols d'usuaris per al seu accés i funcionalitats dins de l'aplicació.
- Integració de documents.
- Administració de cursos i serveis.
- Manteniment d'històrics de dades.
- Integració d'una eina per calcular els imports de matriculació i rebuts amb la corresponent gestió i control dels pagaments i dels impagats.
- Oportunitat de concedir accés a diferents entitats, com el servei de menjador actualment externalitzat, per a una gestió coordinada (amb un rol d'usuari altament restringit).
- Enviament de notificacions escola-famílies.
- Consulta del menú escolar.
- Informació diària escola – famílies.
- Assistències acollida/escola/menjador.

A més, és necessari que el servei:

- Possibiliti generar diversos informes que facilitin una planificació més eficaç dels serveis de les EBM.
- La implantació del sistema, formació de les persones de Bressolgramenet assignades al projecte, parametrització del sistema i posada en marxa.
- El manteniment, suport, modificacions o incorporacions de noves funcionalitats.
- L'horari en què la plataforma estarà activa serà com a mínim de 14 hores (de 8 hores del matí a les 22 hores de la nit) per 5 dies a la setmana (dilluns a divendres).
- Servei d'atenció i resolució d'incidències, com a mínim, durant l'horari de treball de les EBM: de dilluns a divendres, de 8 hores a 17 hores.
- Realitzi còpies diàries de seguretat del sistema.
- Disponibilitat del servei garantida.

Només s'acceptaran aquelles propostes amb preu tancat per usuaris il·limitats; d'aquesta manera, encara que Bressolgramenet creixi en recursos humans o incorporem serveis a l'aplicació, no s'hauran de fer pagaments addicionals de cap mena per increment de número d'usuaris.

## **4. REQUERIMENTS GENERALS**

### **4.1. Adequació a les necessitats del servei**

La plataforma informàtica haurà d'adaptar-se als canvis imprevistos i extraordinaris que es puguin produir al llarg del contracte i que obliguin a ajustar el servei a les necessitats de cada moment com, per exemple:

- Modificació del nombre de persones treballadores que requereixen d'accés a les plataformes.
- Modificació del nombre de places de les escoles bressol municipals.
- Adaptació als nous requeriments legals durant la vigència del contracte.
- Situacions extraordinàries i/o d'emergència que poden requerir de funcionalitats addicionals.

### **4.2. Adaptació tecnològica**

El mercat del programari com a servei evoluciona tecnològicament i funcionalment molt ràpid, per tant és necessari garantir la continuïtat dels serveis contractats en el present procediment, ja que d'ells en depèn l'operativa diària de Bressolgramenet.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que els canvis legislatius que puguin entrar en vigor durant la durada del contracte i que afectin als serveis proposats, seran implementats dins de la solució per tal de donar total compliment al marc legal. Per alta banda, l'equipament que suporti la plataforma proposada per l'empresa licitadora, haurà de garantir el correcte funcionament del servei així com l'evolució tecnològica de l'equipament per tal de suportar les possibles i futures ampliacions.

Addicionalment, es requereix per part de l'empresa adjudicatària una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte. Aquesta actitud proactiva ha de garantir els següents aspectes:

- Informar a Bressolgramenet dels nous serveis o funcionalitats que puguin ser d'interès.
- Proposar accions proactives orientades a la millora de les funcionalitats i/o operació de la plataforma.

- Actualització i implementació de noves versions, canvis funcionals, millores, etc.

Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a Bressolgramenet i validades per aquest i sense cost addicional.

Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir el servei d'un/a o varis/es professionals, ja siguin tècnics/ques experts/es, responsables o altre personal que pugui tenir coneixement de les particularitats de les escoles bressol municipals indicant el seu nom, càrrec i dades de contacte per a que donin aquest suport i proactivitat als centres.

### **4.3. Model de organitzatiu**

#### **4.3.1. Per part de l'adjudicatari**

Les empreses licitadores hauran de contemplar la implantació d'un model organitzatiu del servei que, com a mínim, contempli la següent estructura i definició de perfils:

- Responsable del contracte: actuarà com a responsable del contracte i en tot allò que suposi aspectes econòmics i de seguiment del compliment del servei durant el termini de vigència del mateix.
- Cap de projecte o coordinador/a: actuarà a nivell operatiu. El/la coordinador/a del servei, que forma part de l'equip de treball mínim assignat al contracte, amb les funcions següents:
  - Fer el seguiment del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament operatiu del contracte.
  - Verificar que les tasques es duen a terme segons les condicions especificades al PPT i al PCAP.
  - Revisar el funcionament global del servei, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb la persona designada per Bressolgramenet.
  - Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes per Bressolgramenet.
  - Proposar a Bressolgramenet la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
  - Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en el servei.



- Assistir a totes les reunions de seguiment i control presencials o, si s'escau, telemàtiques que siguin convocades per part de Bressolgramenet.
- Aquesta persona ha de ser responsable de l'organització, planificació, encàrrec dels treballs als treballadors i supervisió dels treballs, i ha d'estar disponible i localitzable durant la vigència del contracte.
- Qualsevol canvi de l'equip de treball o del/la coordinador/a del projecte serà notificat a Bressolgramenet.
- Personal tècnic del servei: Personal tècnic operatiu del servei. Les seves responsabilitats principals seran el desenvolupament de les tasques associades al servei segons els requeriments establerts al present procediment.
- Per part de Bressolgramenet, es designaran els/les responsables corresponents segons:
  - Coordinador/a funcional de la plataforma (el/la Tècnic/a que designi Bressolgramenet en la fase d'implantació).
  - Responsable del contracte, persona que farà el seguiment del contracte en els termes estipulats en els Plecs que regeixen aquesta licitació.

Els horaris de relació amb els responsables de Bressolgramenet seran durant l'horari de jornada habitual de funcionament de les EBM i sempre que sigui possible, en horari de matí.

Bressolgramenet no tindrà relació administrativa, laboral ni d'altra naturalesa amb el personal de servei de l'adjudicatari durant la vigència del contracte, ni en el seu termini.

#### **4.4. Fases del contracte**

La planificació prevista per a l'execució del present contracte es divideix en tres frases clarament diferenciades:

- Fase d'implantació: es contempla una única i prèvia fase d'implantació de com a màxim 1 mes. Aquesta fase és prèvia a l'inici efectiu del servei que correspon a l'inici del curs escolar 2024/2025. Aquesta fase serà durant el mes de juliol d'enguany i servirà per integrar la informació, realitzar proves, realitzar les adaptacions precises per ajustar el servei i el primer procés de formació del personal que haurà de gestionar els continguts. Durant el mes de juliol les escoles bressol municipals estan obertes i realitzen les seves tasques amb normalitat. Els darrers dies de juliol es destinen a formació del personal.
- Fase d'execució o de servei: l'inici és l'1 d'agost de 2024 fins el 31 de juliol de 2025.

- Fase de devolució: es contempla 1 mes de fase de devolució, que es correspon amb el darrer mes de la fase d'exploració.

A continuació es detallen les fases anteriors detallant els aspectes a complir en cada cas.

#### **4.5. Fase d'implantació**

La Fase d'implantació es correspon amb el període associat a la posada en marxa i parametrització de cadascuna de les eines. Aquesta fase correspon al mes de juliol.

##### **4.5.1. Pla d'implantació**

El pla d'implantació detallat, del conjunt de les solucions objecte del present plec, es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, les empreses licitadores han de garantir que en cas de resultar adjudicatàries desenvoluparan el pla d'implantació segons els següents requeriments:

- Definició dels equips de treball durant la fase d'implantació.
- Redacció del pla d'implantació, que contempli com a mínim els següents aspectes:
  - Recopilació i revisió de la informació de detall necessària per a la definició d'usuaris/es, perfils i rols.
  - Detall de l'arquitectura proposada que suportarà la solució amb especial atenció en la localització des d'on l'empresa proveïdora prestarà el servei així com els aspectes de seguretat i tractament de dades personals.
    - Detall de les parametritzacions a aplicar, si escau.
    - Detall del pla de proves a realitzar.
    - Detall del pla de formació a realitzar.
  - En tots els casos, un cop elaborat el pla d'implantació, haurà de ser validat pel personal tècnic de Bressolgramenet o bé rectificat en la línia establerta pel mateix.
  - Inici i desenvolupament del pla d'implantació per a la posada en funcionament dels serveis contractats, incloent el pla de proves i la formació definida.
- Acceptació de la implantació i inici dels serveis d'exploració. Les implantacions no acceptades no podran passar a la fase d'exploració.

#### **4.5.2. Migració**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, la migració de les dades de les eines de gestió actuals a la nova plataforma, per tal de garantir que es continua treballant sense cap pèrdua d'informació, traçabilitat, etc. Per tant, la migració de la informació és una condició indispensable per a l'entrada en servei de la nova plataforma. La Migració es realitzarà durant la fase d'implantació.

#### **4.5.3. Integració**

Les integracions es realitzaran durant la fase d'implantació.

#### **4.5.4. Proves i validació**

L'empresa adjudicatària, si s'escau, haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a explotació.

Correrà per compte de l'empresa adjudicatària el disseny i realització de tots els jocs de prova necessaris per tal de garantir la correcta operació de la plataforma implantada. Les proves i la seva corresponent validació es realitzarà durant la fase d'implantació.

#### **4.5.5. Documentació**

La plataforma disposarà de la documentació de totes les funcionalitats del programa per tal que qualsevol persona usuària pugui accedir-hi per resoldre dubtes puntuals, o bé per aprendre funcions del programa que desconeix.

La documentació o manual del programa haurà de ser consultable en tot moment, preferiblement accessible en línia o podent-la descarregar de manera que pugui ser distribuïda a la intranet, via correu electrònic, etc.

Tota la documentació tècnica i manuals d'usuaris adreçats als usuaris/es finals hauran d'estar en català i castellà.

#### **4.5.6. Formació**

L'empresa adjudicatària ha de preveure sessions de formació on-line o presencials, generals o específiques per temàtiques, durant l'execució del contracte. Els plans de formació es pactaran durant el primer mes de vigència del contracte, respectant el mínim d'hores que s'indiquen a continuació:

- La formació del personal es farà presencial en la fase d'implantació (juliol) o durant el primer mes de vigència del contracte (si així ho determina Bressolgramenet). Aquesta formació tindrà una durada mínima de 2 hores per

centre, inclòs el personal de la central, per tant, un total de 10 centres (9 EBM més les oficines centrals).

- Durant el segon semestre, es farà un altre torn de formacions presencials, de la plataforma per tal de refrescar coneixements i resoldre dubtes existents.

Les dates definitives i la convocatòria de la formació s'acordaran amb l'empresa adjudicatària en funció de la disponibilitat de les persones assistents.

#### **4.6. Fase d'exploració**

L'empresa proveïdora haurà de realitzar el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la seva plataforma, sent-ne la seva responsabilitat i assumint-ne el seu cost. Totes les despeses derivades d'aquest manteniment estaran incloses en els costos del servei. Aquestes tasques es realitzaran principalment des de les dependències de l'empresa adjudicatària, tot i que, en cas que sigui precís i necessari, l'empresa adjudicatària haurà de contemplar el desplaçament del personal tècnic pertinent a les dependències de Bressolgramenet o de les EBM.

##### **4.6.1. Manteniment preventiu**

El manteniment preventiu té com objectiu detectar amb antelació possibles fallades de cadascuna de les plataformes i evitar situacions futures que poden dificultar l'operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències i optimitzar la prestació dels serveis. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actualitzacions i instal·lacions necessàries per garantir el correcte funcionament de la solució i que siguin conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, canvis normatius, canvis legislatius, resolució de vulnerabilitats, etc.

En el cas que el manteniment comporti la no operativitat dels serveis o mòduls associats, l'empresa adjudicatària haurà de contemplar, de ser necessàries, aquestes actuacions fora de l'horari de les EBM.

##### **4.6.2. Manteniment correctiu**

El manteniment correctiu es realitza per part de l'empresa adjudicatària una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència en el servei requerit. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la resolució de qualsevol incidència, encara que impliqui el desplaçament de personal, actuacions sobre la plataforma, etc.

En el cas que, les tasques de manteniment correctiu comportin la no operativa del servei o mòduls associats, intentarà que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat. S'haurà de detectar i resoldre qualsevol incidència, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei.

#### **4.6.3. Manteniment evolutiu**

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part de l'empresa adjudicatària les possibles millores, bàsicament a nivell de versions de la plataforma, que sorgeixin durant la durada del present contracte. Això implica una actitud proactiva per part de l'empresa proveïdora per aplicar les actualitzacions associades a la plataforma que sorgeixin durant la durada del contracte i informar a Bressolgramenet, de les noves funcionalitats i/o facilitats que puguin ser d'interès en l'àmbit local.

En el cas de que el manteniment evolutiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'empresa adjudicatària avisarà a Bressolgramenet amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

#### **4.6.4. Informes d'explotació**

L'empresa adjudicatària entregarà de forma anual al personal tècnic de Bressolgramenet un informe d'explotació per tal de disposar de la informació detallada de l'evolució del servei prestat. Aquest informe haurà de contemplar, com a mínim, els següents aspectes:

- Recopilació per temàtica de les diferents peticions i incidències associades a la prestació del servei. Aquesta recopilació ha de permetre conèixer a Bressolgramenet les incidències més freqüents, així com la resolució de les mateixes.
- Detall de les tasques associades al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu realitzats, indicant, si s'escau, la següent informació: la data i hora, el temps de tall, el programari/s i/o mòdul/s implicat/s, el diagnòstic i les actuacions o tasques realitzades.
- Identificació de les propostes de millores del servei.
- Altra informació d'interès que pugui ser útil per Bressolgramenet.

Aquest informe es lliurarà en format electrònic el mes de maig.

#### **4.6.5. Serveis d'atenció a l'usuari**

El model d'atenció entre l'empresa adjudicatària i Bressolgramenet ha de garantir un punt únic de contacte i una plataforma informàtica online de gestió per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre Bressolgramenet i empresa proveïdora.

Aquesta gestió es podrà realitzar via telèfon, correu electrònic i/o web/plataforma, permetent l'accés des de dispositius mòbils o tauletes.

La gestió de peticions i canvis es realitzarà únicament per part de les persones interlocutores autoritzades per Bressolgramenet.

#### **4.6.6. Accés a la gestió dels serveis**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis facilitades per l'empresa licitadora, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD). L'accés a la informació requerirà identificació mitjançant usuari i contrasenya.

Es poden establir de comú acord, altres mètodes addicionals, que reforcin la seguretat en l'accés i la garantia que la persona és la usuària responsable de Bressolgramenet.

#### **4.7. Fase de devolució**

##### **4.7.1. Causes per a la finalització del servei**

La resolució del contracte es podrà produir a petició de Bressolgramenet en qualsevol dels supòsits següents a més dels previstos en el plec de clàusules administratives particulars:

- A conseqüència d'un incident consumat (infracció substancial per part de l'empresa adjudicatària) que ocasioni un dany irreparable i la impossibilitat tècnica de recuperació o restauració.
- El no compliment de forma reiterada dels nivells de servei pactats.

En qualsevol dels casos, llevat dels previstos al plec de clàusules administratives particulars, Bressolgramenet notificarà per escrit a l'empresa adjudicatària la seva intenció de resoldre el contracte tot indicant la data per la finalització definitiva de la prestació del servei.

##### **4.7.2. Transferència de la informació**

Les propostes de les empreses licitadores han de garantir la possible devolució del servei a un altre empresa proveïdora durant el darrer mes del contracte objecte del present procediment, normalment el mes de juliol. Per aquest motiu, la eina digital oferta, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir la devolució en el futur a un altre empresa proveïdora o a Bressolgramenet.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es obligat que es compleixin els següents requeriments:

- Durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació a Bressolgramenet i/o a la nova empresa proveïdora, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a una nova empresa proveïdora la integració de la informació a una nova solució.
- Per tant, l'empresa licitadora haurà de garantir que la solució proposada permetrà exportar tota la informació en un format tractable que permeti a una nova empresa adjudicatària incorporar-la a la seva plataforma.
- Un mes abans de la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar a Bressolgramenet tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs a la nova empresa proveïdora en un termini màxim de 4 setmanes.

Es realitzarà una sessió de traspàs de la informació on l'empresa adjudicatària de la present contractació aporti les dades i el detall de la parametrització de la plataforma actual a Bressolgramenet i/o qui aquest designi.

#### **4.8. Normativa i legalitat vigent**

La solució ha de donar compliment, en tot allò que representa l'accés i el tractament de la informació, a allò que es contempla al Reglament General de Protecció de Dades, així com al que estableixen els seus reglaments. També s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, entre d'altres normatives presents o futures que siguin aplicables, com per exemple, el compliment de les normatives europees d'allotjament de dades.

Bressolgramenet no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatari, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

L'empresa adjudicatària garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

##### **4.8.1. Protecció de dades**

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i, en especial, en tots els requeriments legals que facin referència a la protecció de dades de caràcter personal, a les que tinguin accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop s'hagi extingit.

Així mateix, haurà de guardar reserva respecte de les dades que hagi tingut ocasió de conèixer durant el compliment del contracte. La documentació i la informació a les quals hagi tingut accés l'empresa adjudicatària en ocasió del compliment del contracte tindrà caràcter confidencial: no podrà ser objecte de reproducció total o parcial, per cap mitjà o suport. Així, a més de les condicions establertes en el PCAP, la plataforma o producte informàtic, així com tot allò vinculat amb el servei, ha de complir el següent:

- Tota la informació introduïda en la plataforma és privada.
- La plataforma compleix amb totes les normatives vigents en referència al RGPD.
- L'accés a la informació requereix identificació mitjançant usuari i contrasenya.
- Només el centre educatiu (o la central) gestiona l'alta i baixa d'usuaris.
- L'eina ha de permetre etiquetar infants a les fotografies i només les famílies dels infants etiquetats poden rebre aquestes fotografies.
- L'eina avisa quan un infant, al qual la família no ha signat el document de drets d'imatge, se l'etiqueta en una fotografia.
- Els exalumnes (les famílies dels infants) poden tenir informació sobre el seu històric acadèmic, però no tindran accés al dia a dia del centre educatiu.
- Els equips docents només poden visualitzar/editar la informació relativa als infants els quals la direcció del centre li ha donat accés de gestió.
- Només es podran pujar al sistema imatges i arxius que no superin la dimensió màxima permesa per centre educatiu.

#### **4.8.2. Seguretat dels equips, programari i informació**

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, les bases de dades i la informació de Bressolgramenet, així com de la seguretat en els canals de comunicació, independentment de qui en sigui el propietari i del règim de servei en que es trobin.

#### **4.9. Qualitat del servei i resolució d'incidències**

A continuació es descriu el nivell mínim de qualitat d'aplicació al servei d'escoles bressol municipals. Les incidències són qualsevol anomalia a la plataforma 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 per a Bressolgramenet.

Es pot tenir coneixement de les incidències a partir de la identificació directa o a través de la informació tramesa per les pròpies persones usuàries del sistema.



L'empresa licitadora ha de garantir uns compromisos de qualitat del sistema, el seu manteniment i la ràpida i efectiva resolució d'incidències que permetin el funcionament permanent, òptim i a ple rendiment del servei durant tots els dies del contracte.

A continuació es detallen els SLA mínims requerits:

- Temps màxim de resolució d'incidència molt greu igual o inferior a 4 hores laborables.
- Temps màxim de resolució d'incidència greu igual o inferior a 8 hores laborables.
- Temps màxim de resolució d'incidència lleu igual o inferior a 20 hores laborables.

Per a la tipificació de la criticitat 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, sobretot els que afectin a l'atenció a la ciutadania (p.ex. mòdul de comunicació amb famílies) amb impacte a tota l'organització del departament, amb alta urgència per a la seva resolució.
- 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.

També, les que suposen l'afectació que causa poc impacte en els serveis a la ciutadania però interromp la productivitat de les persones usuàries.

- Avaries lleus: qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors, com és el cas dels processos d'atenció a la ciutadania no afectada, afectacions a usuaris/es individuals amb baixa urgència.
- 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 duren a terme fora de l'horari laboral, que és de 8 hores a 17 hores.

## **5. REQUERIMENTS TÈCNICS**

### **5.1. Requeriments generals i arquitectura del serveis**

L'empresa licitadora haurà d'incloure a la seva proposta una plataforma informàtica de gestió online i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat. La plataforma web ha de tenir una capacitat mínima d'emmagatzematge de 10 GB i de tràfic mensual de 20 GB per cada escola bressol.

Les solucions ofertes hauran de ser escalables, preveient escenaris de possible creixement del volum de dades i/o persones usuàries de Bressolgramenet durant la vigència del contracte. En aquest sentit, l'empresa licitadora detallarà, previ a la fase d'implantació: les característiques de la plataforma oferta, l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats a Bressolgramenet. L'empresa proveïdora del servei serà l'encarregada de la gestió i manteniment de la plataforma. Bressolgramenet no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura. En aquest sentit, Bressolgramenet podrà sol·licitar informació a l'empresa adjudicatària sobre les infraestructures i plataformes per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

L'empresa proveïdora del servei serà la responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull als Plecs, havent de designar una persona Responsable de Seguretat dins la seva organització. En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada per l'empresa licitadora s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de protecció de Dades.

Independentment de l'arquitectura i solució d'alta disponibilitat que ha de garantir l'empresa licitadora en la seva plataforma, s'hauran de garantir els nivells de servei mínims detallats a l'apartat 4.9 d'aquest plec. A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Chrome i Firefox).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft Office.
- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Operable des de terminals mòbils mitjançant un disseny responsiu (Responsive Web Design).

Utilització de recursos d'informació únics i comuns a tots els elements de la plataforma com les persones interessades, els departaments, els dies hàbils o els calendaris. En aquest sentit, la plataforma haurà de gestionar les dades de forma centralitzada, evitant duplicitats i/o incoherències (dada única), permetent disposar de les bases de dades de persones físiques, jurídiques, adreces, etc.

La plataforma, de manera global, haurà de facilitar una interfície d'integració que permeti la interacció amb futurs sistemes d'informació amb els que hi pugui tenir relació operativa.

En l'actualitat s'està utilitzant tabletas dels següents models:

- Lenovo Tab M10 FHD Plus (4Gb + 64 Gb)

Per tant, cal garantir que es pot accedir a la plataforma i es pot utilitzar des de les mateixes.

## **5.2. Entorn d'usuari**

L'empresa licitadora haurà de contemplar una interfície gràfica amable i complerta orientada a les persones treballadores de Bressolgramenet complint amb les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari:

- Menús d'ajuda dins la pròpia aplicació per poder dur a terme les accions sense experiència prèvia o eines de consulta online.

### ***Accés i descàrrega d'informació***

Tots els usuaris hauran de poder accedir mitjançant la introducció del nom d'usuari i la contrasenya a través d'una pàgina web. En accedir a la versió web de la plataforma, es mostrarà el panell de control que inclou les icones que porten a totes les funcionalitats del sistema. Les icones mostrades variaran en funció de les funcionalitats i del rol d'usuari que es tingui (equip directiu, equip docent, família, etc.).

S'ha de poder descarregar tota la informació de cada una de les pantalles. El format de descàrrega dependrà de la funcionalitat des de la qual es vulgui descarregar la informació (.pdf, .jpg, .xls, .csv, etc.).

### ***Direcció***

Per al rol de direcció hi ha d'haver una pantalla principal addicional des d'on es pugui gestionar la majoria de les tasques per a cadascun dels grups del centre educatiu i per a cadascun dels infants d'una manera optimitzada.

### ***Equips educatius***

Per al rol dels equips educatius s'ha de visualitzar les funcionalitats web en un format similar al d'una aplicació per facilitar la gestió diària del grup i les tasques de comunicació amb les famílies.

### ***Famílies***

A més de tenir tota la informació online a la plataforma web, les famílies han de poder descarregar i visualitzar totes les novetats relacionades amb el centre o el seu fill/a i gestionar tota la informació. En el cas de les famílies, aquestes poden tenir una app, de descàrrega fàcil i gratuïta, de la plataforma que faciliti i millori la seva experiència en dispositius mòbils i tabletas.

### **Rol gestor**

Creació d'un perfil amb rols administració que té accés a diferents centres educatius amb un sol usuari i contrasenya. Per a les funcionalitats relatives a la gestió de rebuts, en els casos que per sobre de la direcció hi ha un rol gestor, cal que per al rol direcció no apareguin les pantalles de definició de les dades del centre, del model 233, dels articles i dels clients tercers. Per a aquestes funcionalitats només tindria accés d'edició el rol gestor.

### **5.3. Seguretat i rols**

Les propostes han de disposar de mecanismes de gestió dels rols de les persones usuàries que utilitzin les plataformes. Aquests rols seran els que determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris/es que utilitzin la plataforma.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris/es i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris/es.
- Identificació d'usuari/a per mitjà d'usuari i contrasenya.
- Gestió de permisos d'accés en funció del rol a diferents funcionalitats.
- Disposar d'un rol d'administrador/a de cada plataforma.

### **5.4. Seguretat de la informació**

L'eina digital proposada per l'empresa licitadora ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es contempla quant a accés, seguretat i tractament de la informació recollida a l'apartat 4.8 del PTT i en l'Annex 1 del PCAP. Alhora, la solució també ha de respectar allò establert a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'eina digital proposada garanteix que tota la informació i transmissió de dades queden verificades i assegurades davant la intercepció de dades per part de persones no autoritzades mitjançant protocols SSL o TLS en la seva darrera versió 1.3.

### **5.5. Còpies de seguretat**

L'empresa licitadora detallarà a la seva proposta, i abans de l'inici del servei, la política de còpies de seguretat que s'implementa en la plataforma proposada. Com a mínim es requereix que l'empresa licitadora inclogui còpies de seguretat diàries.

## 5.6. Dimensionament

La contractació del servei per part de Bressolgramenet comporta el dret d'ús de la plataforma a nivell corporatiu, tant a nivell dels equips de gestió seus com dels departaments de Bressolgramenet, sense limitació en quant a nombre de persones usuàries de les plataformes.

## 5.7. Pòlissa de responsabilitat civil

L'empresa contractista adjudicatària haurà de tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil, que cobreixi els riscos derivats de l'activitat davant de tercers i Bressolgramenet, per un import mínim de 150.000,00 € per sinistre, la qual haurà de mantenir vigent durant l'execució del contracte i el període de garantia establert.

Abans de l'inici del servei, en cas que no s'hagi presentat amb anterioritat, l'adjudicatària haurà de presentar a Bressolgramenet:

- 1) Rebut de pagament de la prima.
- 2) Pòlissa d'assegurança (condicions generals, particulars i especials).

L'adjudicatària s'obliga a mantenir vigent la pòlissa esmentada durant tota la vigència del contracte i el període de garantia establert. Haurà de presentar-se a l'inici de la prestació i hauran de comunicar-se les variacions al llarg de l'execució contractual.

## 6. SITUACIÓ ACTUAL, DIMENSIONAMENT I INFRAESTRUCTURES

Bressolgramenet disposa actualment de vuit escoles bressol de titularitat municipal i una central. Pel curs 2024/2025, hi haurà nou escoles bressol de titularitat municipal que gestionarà Bressolgramenet, més la central, pel que es fa necessari disposar d'una plataforma informàtica online de gestió de les mateixes:

- EBM La Sargantana
- EBM Els Pins
- EBM L'Oreneta
- EBM L'Ànec
- EBM La Maduixa
- EBM L'Esquirol
- EBM Oliveres
- EBM La Cigonya
- EBM El Blauet (posada en marxa el setembre de 2024)

Cadascuna de les escoles bressol ofereix els cursos de I0, I1 i I2. La capacitat màxima pel curs 2024 – 2025 és d'un total de 750 places o infants.

Cada centre disposa de cuina pròpia de titularitat municipal però que està gestionant una empresa externa.

Quant al personal docent, hi haurà un total de 170 persones educadores més unes 10 persones de l'oficina central.

## **6.1. Funcionalitats**

Es requereixen una sèrie de funcionalitats mínimes a cobrir per la plataforma, les quals es descriuen a continuació.

### **6.1.1. Funcionalitats generals**

S'entén per funcionalitats generals aquelles característiques transversals o bàsiques de la plataforma, que haurà de:

- Diferenciar entre personal usuari docent, personal d'administració o serveis, famílies dels infants dels centres, infants de bressol, així com altres usuaris/es addicionals de suport o gestió.
- Permetre crear i editar els diferents grups d'infants de l'escola bressol així com assignar-los al grup que els correspon i agrupar-los per gestionar serveis com les acollides o el menjador.
- Recollir una fitxa de dades personals i de contacte de l'infant i les persones responsables (mares, pares o tutors/es legals) que es pugui editar amb la principal informació que el centre educatiu pugui necessitar sobre l'infant: els seus usos a l'escola, preferències alimentàries, permisos d'imatge i camps textuais per escriure anotacions puntuals per especificar al·lèrgies, malalties, medicacions, necessitats educatives especials, detalls de descans, context familiar i altres observacions, i dades de facturació (nom de la persona pagadora, documentació identificativa, forma de pagament, IBAN).
- Poder traspasar configuracions acadèmiques, configuracions de taxes i bonificacions, preinscripcions i altres dades de caràcter general d'un curs a un altre.
- Facilitar la gestió del centre simplificant la recollida i tractament de dades diàries com:
  - Llistats d'assistència i estadístiques de l'escolarització.
  - Llistats d'assistència i estadístiques al servei de menjador.
  - Llistats d'assistència al servei d'acollida.
  - Extracció dels diferents llistats en format Excel per a poder fer un tractament de dades òptim.

- Per a la gestió, la plataforma ha de permetre importar els Excels de l'Ajuntament, concretament el de beques i el de matriculacions o capacitat per integrar-los.

### **6.1.2. Plataforma informàtica online de gestió general**

S'entén per plataforma informàtica online de gestió general una plataforma unificada de gestió dels centres, que permeti utilitzar una sèrie de funcionalitats tant per un centre en concret com per als centres, segons el permís de l'usuari de gestió o administració que hi treballi. Aquesta plataforma haurà de:

- Permetre que cada escola pugui ser autònoma i s'autogestioni. A l'hora, però, ha de permetre la gestió unificada de totes elles per part de l'administració central de Bressolgramenet.
- Permetre, com a mínim, generar rebuts tant per blocs com de forma detallada d'acord amb les especificacions que més endavant s'indiquen.
- Restringir l'accés a determinades persones usuàries que seran definides per la central o les direccions de les diferents escoles.

### **6.1.3. Gestió econòmica**

S'entén per generació i gestió de rebuts la part que cal que realitzi la plataforma per tal de tenir un control exhaustiu d'aquells ingressos provinents del pagament de les quotes i serveis derivats de l'activitat dels centres i de les possibles incidències i canvis d'estat que es puguin produir. Per tot això, la plataforma haurà de:

- Contenir les dades econòmiques d'alguna de les mares, pares o tutors legals dels/les alumnes per permetre el cobrament dels serveis, amb formes de pagament, principalment per domiciliació bancària, recollint i validant les dades (IBAN, etc.) quan la normativa SEPA ho exigeixi.
- Recollir el NIF o NIE, o altre document identificatiu, del/a pagador/a així com el seu nom i cognoms, la seva adreça postal i electrònica si es té (correu, mòbil).
- Permetre la definició d'ítems on poder indicar quins són els conceptes a facturar i el seu import, un servei o bé una bonificació o recàrrec. L'import final es determinarà segons el còmput d'aquests ítems.
- Generar rebuts de cobrament derivats de la selecció dels conceptes a facturar i dels descomptes o recàrrecs aplicats sobre els mateixos, ja sigui en blocs de rebuts o de forma individual. Cal tenir present, que al tractar-se d'escoles bressol el mes d'agost no és hàbil i, en principi, no hi hauria facturació, però el fet de cobrar, actualment, a mes vençut, fa que en aquest mes es passi els serveis de juliol. Si s'acorda, per part de Bressolgramenet, el pagament per avançat (els primers dies de mes en curs), aquesta casuística no es produirà.

- Possibilitat de generar i descarregar un fitxer Excel amb la facturació del mes (importats separats per alumnes i per partides amb càlculs totals, informació del pagador i dades de l'alumne).
- Possibilitat de generar i descarregar un fitxer Excel amb la informació de tots els descomptes aplicats en aquella mensualitat (com per exemple beques i xecs).
- Poder visualitzar l'històric de la informació important relativa a la facturació dels cursos anteriors.
- Les famílies han de poder veure els rebuts a través de l'app i/o la versió web i descarregar-los en PDF.
- Facturar aquells serveis opcionals (acollida i menjador) que es vulguin contractar.
- Confecció automatitzada d'un fitxer .csv amb el format sol·licitat per l'Agència Tributaria per tal d'importar massivament les dades de tots els infants del centre. És a dir, els centres educatius es poden descarregar amb un sol clic el fitxer .csv que inclou tota la informació dels alumnes (dades personals, dades tutors, mesos d'assistència, importats pagats, importats becats,...) per poder ser enviat per Bressolgramenet a l'Agència Tributaria segons el model 233.
- Permetre vincular cada infant amb la tarifa que té contractada i aplicar, si escau, descomptes per no assistències.
- Visualització de les fitxes dels cobraments dels alumnes amb possibilitat d'incorporació de comentaris.
- Possibilitat de treure els rebuts impagats del fitxer.

### ***Confecció dels rebuts***

Confecció automatitzada dels rebuts mensuals de cada infant del centre educatiu segons els registres d'assistència i serveis consumits, inclòs el servei de menjador, recollits per part de l'equip docent. Entre altres, la plataforma o aplicació proposada, haurà de permetre com a mínim el següent:

- Opció de generar rebuts de cobrament derivats de la selecció dels conceptes a facturar i dels descomptes o recàrrecs aplicats sobre els mateixos, ja sigui en blocs de rebuts o de forma individual.
- Pantalla o espai per a la gestió de beques, xecs gourmet i/o descomptes.
- Pantalla o espai per a vincular cada infant amb la tarifa que té contractada.
- Pantalla o espai on apareix el llistat de tots els serveis que té el centre (referents a tarifes fixes o tarifes esporàdiques que també els calgui vinculació) i els infants del centre. D'aquesta manera, es pot fer una vinculació més àgil dels serveis que cal tenir en consideració per tal que les quotes mensuals dels infants es puguin fer de manera automatitzada.



- Selecció del mes i el grup sobre el qual es vol fer el càlcul de l'import dels rebuts.
- Càlcul automatitzat dels imports a facturar a cada un dels infants del grup per a un mes en concret segons els registres d'assistència i menjadors introduïts per els/les educadors/es i les tarifes vinculades a cada infant. El sistema ha de calcular l'import total del rebut de l'alumne tenint en compte les diferents tarifes fixes que té contractades i els serveis esporàdics que s'han consumit que no estan incloses dins les quotes fixes contractades.
- Poder visualitzar a cada infant la informació desglossada dels serveis consumits en una taula o quadrat.
- Resum mensual amb línies separades per partides i discriminació entre serveis contractats o esporàdics.
- Pantalla resum amb informació important de cara a realitzar el cobrament per part del centre a les famílies.
- La informació resum dels imports totals per infant, si està feta la comprovació de l'import per a cada alumne, el tipus de cobrament (domiciliació, transferència, ...), si falta alguna dada per generar la remesa per a un alumne en concret (nom del pagador, IBAN, ...), etc.
- Possibilitat de marcar un rebut mensual com a cobrat/pendent per fer un control dels impagats i possibilitat de descarregar el rebut mensual o els rebuts de tot el curs per a un infant en concret.
- L'eina ha de disposar de diferents pantalles o espais per definir les dades de facturació del centre (NIF, nom jurídic del centre, IBAN, BIC, ...), les partides amb les quals es volen agrupar els pagaments: quotes mensuals, menjador, acollida i les diferents empreses (clients tercers) sobre les quals s'accepten xecs gourmet, beques o qualsevol bonificació que cobreixi part de l'import dels rebuts durant el curs. Alguns exemples podrien ser: el centre educatiu o l'Ajuntament (si es crea alguna bonificació que assumeix directament el centre educatiu o l'Ajuntament).
- Disposar en una pantalla o espai les diferents tarifes del centre segons si és un pagament fix (mes complet), un pagament únic o un pagament esporàdic. On, a més, per a cada tarifa s'especifiqui a quina partida pertany. D'aquesta manera, en descarregar la informació resum dels imports cobrats a cada infant les quantitats apareixen agrupades per partides.
- Tenir l'opció de discriminar que al pagament fixe es determina quin cost té el servei, sobre quins mesos del curs s'aplica, a partir de quants dies sense assistència es descompta un import diari i quin import es descompta, si la facturació del servei es fa al mes en curs o a mes vençut, si a la tarifa se li pot aplicar algun descompte o tiquet dels generats a la pantalla on figurin els descomptes i tiquets (per exemple, xecs gourmets o beques) i si la tarifa

va vinculada als llistats d'assistència o de menjador (per al cas afirmatiu caldrà escollir quines franges horàries estan vinculades al servei).

- Possibilitat d'afegir manualment noves línies de pagament i de descompte que no han estat previstes en el càlcul automàtic.
- Opció d'afegir una comissió diferent per a cadascuna de les empreses creades (clients tercers), donat que moltes empreses de xecs gourmet afegeixen unes despeses de gestió que ha de pagar la família.

### **Control de cobraments**

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Importació mensual de dades de rebuts emesos i incorporació manual de dades.
- Possibilitat de gestionar el cobrament, si així es determina per Bressolgramenet, per avançat a principis del mateix mes de servei.
- Possibilitat d'incorporació d'informació de beques/xecs/domiciliats/no domiciliats/ import a compensar.
- Possibilitat de generar i descarregar un fitxer SEPA. Confecció automatitzada del fitxer amb tota la informació necessària per passar un gir bancari amb els imports dels rebuts del centre. El sistema ha d'informar de qualsevol incidència en les dades dels infants abans de poder descarregar el fitxer SEPA per així minimitzar la no acceptació del fitxer en enviar-lo al banc.
- Exportació de fitxer SEPA per remeses de cobrament.
- Importació de dades de cobraments del Banc amb el que opera Bressolgramenet (extracte o arxiu norma) i incorporació manual.
- Visualització dels cobraments dels alumnes de forma individual.
- Buscador d'alumnes per DNI dels dos progenitors.
- Al pagament únic es pot determinar quin cost té el servei, sobre quin mes s'aplica i si a la tarifa se li pot aplicar algun descompte o tiquet dels generats a la pantalla on figurin els descomptes i tiquets (per exemple, xecs gourmets o beques).
- Al pagament esporàdic es determina quin cost té el servei per dia, si es tracta d'un servei fixe a cobrar de manera diària només si es consumeix el servei, si a la tarifa se li pot aplicar algun descompte o tiquet dels generats a la pantalla on figurin els descomptes i tiquets (per exemple, xecs gourmets o beques) i si la tarifa va vinculada als llistats d'assistència o de menjador.

### **Gestió d'impagats**

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Visualització d'impagats.
- Alarmes de terminis d'impagaments i filtres.
- Emissió de notificacions electròniques a les famílies per impagaments.
- Importació de dades d'impagaments del Banc amb el que opera Bressolgramenet (extracte o arxiu norma) i incorporació manual.
- Extracció dels rebuts impagats per mesos i per escoles, amb informació detallada o en format resumit.
- Incorporació individual o massiva de prorrateig de quotes.
- Seguiment d'impagats i possibilitat d'incorporació de comentaris.
- Possibilitat d'extracció de la situació d'impagaments en una data.
- Classificació d'impagaments en impagat/reclamat/cobrat amb les dates de reclamació.
- Exportació de dades per presentació del model 233 de rebuts sense impagats amb filtre de dates.
- Possibilitat d'incloure la comissió bancària generada als rebuts impagats.
- Poder obtenir un llistat actualitzat de l'històric amb un resum d'impagats per escola, nivell y curs, que contingui les dades i les categories de l'exemple de l'annex 1.

#### **6.1.4. Gestió pedagògica**

S'entén com a la gestió pedagògica aquella que fa la direcció i l'equip educatiu de l'escola i que no és purament acadèmica. Haurà de permetre:

- Gestionar el servei de menjador podent passar llista d'assistència (diària, setmanal i mensual) i permetre fer llistat dels tipus de menús que es serveixen i de les persones assistents.
- Gestionar les hores d'acollida o d'ampliacions d'horaris de l'alumnat fora de l'horari ordinari, podent també passar llista d'assistència (diària, setmanal i mensual) i permetre fer llistats del servei o ampliació contractada i de les persones assistents.
- Poder confeccionar un sistema organitzatiu d'agenda o calendari lectiu tant pel professorat com per les mares, pares, tutors/es per poder configurar i visualitzar els esdeveniments propers en l'entorn del centre, com per exemple dies festius, dies de reunions d'aula o festivitats, entre d'altres. Ha de permetre la combinació o compatibilitat d'agendes o calendaris particulars de l'equip educatiu o dels pares, mares i/o tutors/es dels alumnes.

#### **6.1.4.1. Gestió pedagògica: Avaluació**

S'entén com el procés per determinar si s'ha adquirit alguna competència. Aquest ha de contenir el seu currículum, informes redactats i desenvolupament a l'estança, entre d'altres.

La gestió de l'avaluació ha de permetre:

- Possibilitar al personal educatiu la gestió completa dels expedients acadèmics del seus infants (de cursos anteriors o del curs actiu).
- A més, ha de tenir les següents funcionalitats:
  - Confeccionar informes per l'alumnat, personalitzables i complementables amb redacció lliure. Es recomanable que aquests informes es puguin consultar dins de la plataforma i a més enviar automàticament per via telemàtica (p.ex. correu electrònic).
- Incorporació de graelles d'avaluació amb observacions continuades i els informes de seguiment.
- Poder fixar l'enviament de circulars durant el curs.

#### **6.1.4.2. Gestió pedagògica: Comunicació amb les famílies**

S'entén com a comunicació amb les famílies les formes d'interacció amb les famílies de l'alumnat per facilitar i millorar la relació amb l'escola bressol. La gestió de la comunicació ha de permetre:

- Que les famílies puguin accedir a la plataforma per poder estar assabentades del dia a dia de l'alumnat (menús i àpats, migdiades, incidències, propostes pedagògiques i temes de salut, etc.) mitjançant una aplicació o l'entorn web.
- Informar de l'activitat pedagògica diària de l'escola bressol a través d'un format visual, intuïtiu i àgil perquè les famílies puguin saber en tot moment quines accions educatives es duen a terme a l'escola:
  - Agenda d'activitats
  - Mur d'activitats
  - Diari d'aula
  - Galeria de fotos i vídeos
  - Gestió de drets d'imatge
  - Informació de l'alumnat
- Enviament de missatges directes entre persones usuàries.
- Aplicació per a les famílies en dispositius mòbils o entorn web:

- Permetre crear i difondre circulars, missatges o informació de forma massiva i individual a les famílies de forma telemàtica.
- Permetre que les famílies puguin veure els rebuts mensuals a través de l'aplicació i/o la versió web i descarregar-los en PDF.
- Possibilitat de formalitzar les cessions dels drets d'imatge necessaris així com altres autoritzacions per tal de poder obtenir el consentiment per a realitzar fotografies i vídeos dels infants.
- Disposar d'un apartat en el qual les educadores puguin penjar textos, fotografies i/o vídeos de les activitats i del dia a dia dels alumnes i es puguin categoritzar o classificar per cursos o aules en format repositori. Aquests documents només podran ser visibles per els pares, mares o tutors/es legals dels alumnes del curs o aula de la qual formi part. L'empresa licitadora haurà de detallar en la seva plataforma, i comunicar durant la fase d'implantació, els mecanismes de seguretat que garantiran que únicament les persones usuàries detallades anteriorment tinguin accés als documents publicats.

#### **6.1.5. Gestió administrativa**

S'entén com a gestió administrativa les funcions de suport que es realitzen, tant des de l'equip administratiu com per l'equip directiu de l'escola, per tal d'ajudar a la gestió de l'activitat. La plataforma ha de possibilitar:

- Alta, edició i baixa d'alumnat del centre educatiu.
- Afegir i/o actualitzar dades a la fitxa de l'alumnat de manera individual i també de forma massiva per poder realitzar canvis sobre la totalitat o subconjunt de l'alumnat.
- Assignar el nom, nivell, imatge de cada infant i possibilitar l'edició de qualsevol dels paràmetres anomenats durant el curs.
- Generar tota la documentació oficial i no oficial necessària per l'escola durant tota l'execució del programa. Seguint els formats o impresos oficials presents i futurs per a que siguin presentables directament o, en cas de no poder-se generar, poder confeccionar llistats que ajudin a emplenar-los en la seva gran majoria.
- Cercar usuaris (alumnat, docent o altres) a través de nom i cognoms.
- Permetre importar o exportar dades d'alumnat en format compatible amb RALC, QEI i altres formats d'intercanvi (CSV, XML, etc.)
- La gestió d'altres i baixes de l'alumnat ha de ser unificada i efectiva a tots els nivells, tant acadèmic com administratiu/financer, és a dir, que al fer l'alta o la baixa aquesta tingui en compte l'estat dels rebuts pendents.

### 6.1.5.1. Gestió administrativa: Procés de Preinscripció i matriculació

S'entén per procés de preinscripció el sistema d'admissió de nou alumnat que es du a terme a les escoles bressol, en funció de l'oferta de places i de la demanda. S'entén per matriculació la formalització de la preinscripció i l'assignació de quotes, i serveis desitjats. El sistema de preinscripció i matriculació es realitza des de la Oficina Municipal d'Escolarització, es pot fer telemàticament o bé des de la mateixa escola, de forma física i presencial. L'Oficina Municipal d'Escolarització (OME) és l'organisme interadministratiu de col·laboració entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el Departament d'Educació en el procés d'escolarització de l'alumnat en els centres finançats amb fons públics en l'àmbit municipal en els nivells d'educació infantil, primària i secundària obligatòria. Les funcions de la OME són:

- Assessorar, informar i orientar les famílies sobre l'oferta educativa dels centres educatius.
- Rebre sol·licituds d'admissió i comprovar-ne la presentació de tots els requisits, tant durant el període de preinscripció com durant la resta de l'any (matrícula viva), pel que fa a les escoles bressol municipals i a l'etapa d'educació obligatòria.
- Remetre les sol·licituds als centres educatius escollits en primera opció.
- Vetllar pel compliment de la legalitat del procés d'admissió de l'alumnat en el seu àmbit d'actuació.

Per tant, la plataforma oferta no ha d'incloure, entre els seus serveis, el procés de preinscripció i inscripció o matrícula pròpiament. No obstant, cada centre o escola bressol municipal ha d'incorporar els infants un cop acceptada la seva plaça. Per tant, la plataforma haurà de complir, com a mínim, amb les següents requisits:

- Importació anual de dades d'Excel de l'aplicatiu de matrícules de l'Ajuntament.

La plataforma haurà de:

- Permetre triar o assignar les quotes, bonificacions o recàrrecs que se li aplicaran a l'alumnat matriculat, així com triar determinats serveis addicionals que vulguin contractar, com el menjador i l'acollida, quedant reflectides aquestes quotes i/o serveis triats en els rebuts. Aquesta assignació de quotes o serveis ha de ser automàtica.
- Possibilitar de cursar la confirmació de plaça per als infants ja matriculats que continuen a l'escola d'un curs a l'altre, sense necessitat d'obrir una nova fitxa.
- Generar un full que reflecteixi les quotes que s'aplicaran i/o els serveis contractats (acollida i/o menjador). També ha d'indicar, entre d'altres, les bonificacions o recàrrecs aplicats sobre dites quotes o serveis.

- A més cal que la plataforma permeti extreure diversos llistats que permetin una millor planificació del servei d'escola bressol.

### **6.1.5.2. Gestió administrativa: gestió dels grups i extracció de llistats**

#### ***Gestió de grups***

- Creació i edició dels diferents grups del centre educatiu. A més dels grups principals, també s'ha de poder fer agrupacions d'alumnes de diferents grups per gestionar acollides, menjadors, etc.
- Possibilitat d'assignar el nom que es desitgi, assignar un nivell (I0, I1, I2 o sense nivell), introduir una imatge, especificar si és un grup normal o una agrupació (acollides, menjadors, extraescolars, ...) i escollir quin model d'agenda diària es vol utilitzar.
- Possibilitat d'edició de qualsevol dels paràmetres descrits al punt anterior en qualsevol moment del curs.
- Possibilitat de moure infants d'un grup a un altre de manera massiva i optimitzada.
- Possibilitat d'incloure els infants matriculats que encara no assisteixen al centre educatiu en un grup anomenat "sense grup". D'aquesta manera, estan inclosos en el sistema per tal de realitzar tasques de comunicació i administració, però les famílies no visualitzen la informació relativa a cap dels grups del centre educatiu i els equips docents no visualitzen la informació relativa a aquests infants.

#### ***Gestió d'alumnes, d'exalumnes, de la fitxa dels infants i de les persones de contacte dels alumnes***

Alta, edició i baixa d'alumnes del centre educatiu. Quan es dona d'alta un infant, cal que es creï una fitxa d'alumne des de la qual es poden gestionar diferents tasques i la informació personal de l'infant, amb, com a mínim les següents possibilitats:

- Possibilitat d'incloure/editar a la fitxa de l'infant la principal informació que el centre educatiu pugui necessitar en referència a cadascun dels infants del centre educatiu: nom, cognoms, DNI, TSI, RALC, data de naixement, lloc de naixement, nacionalitat, telèfons, correus electrònics, adreces, gènere, idioma principal de la família, franges horàries en els quals l'infant està inscrit, dies de la setmana en els quals fa ús del servei de menjador, tipus de preparació del menjar (sencer, triturat, ...), si la família ha signat el permís per aparèixer en imatges, camps textuais per escriure anotacions específiques (camps independents per especificar al·lèrgies, malalties, medicacions, necessitats educatives especials, detalls de descans, context familiar i altres observacions), vincle amb altres infants de l'escola (germans) i dades de facturació (nom del pagador, DNI/NIE/passaport, forma de pagament, IBAN, ...).

- Possibilitat d'incloure documentació a la fitxa de l'infant.
- Possibilitat de moure la fitxa de l'infant d'un grup del centre educatiu a un altre.
- Possibilitat d'afegir/editar/visualitzar/descarregar informació de les persones de contacte que poden venir a recollir l'infant o de les persones a qui trucar en cas d'urgència (nom, cognoms, vincle, telèfon, DNI, fotografia, ...).
- Possibilitat de treballar amb les fitxes dels infants que ja estan matriculats en el centre però que encara no estan assignats a un grup.
- Possibilitat de convertir la fitxa d'alumne en fitxa d'exalumne/a. Per tal de simplificar la tasca de convertir infants a exalumnes.
- Buscador d'alumnes per DNI dels dos progenitors.

### ***Gestió de docents i professionals del centre***

Alta, edició i baixa de docents i diferents tipus de professionals del centre (equip directiu, equip docent, administració, cuina, càterring, ...).

### ***Extracció de llistats amb informació dels usuaris (personal del centre, alumnes, altres professionals,...)***

- Pantalla per descarregar la informació que se seleccioni de cada un dels usuaris de la plataforma.
- Possibilitat de selecció d'un grup, de tots els alumnes del centre educatiu, de l'equip docent, d'altres professionals, de l'equip directiu, de tot el personal del centre o qualsevol combinació possible amb les anteriors opcions.
- Possibilitat de seleccionar quines dades de les fitxes dels usuaris es vol descarregar (Nom, Cognoms, Nom usuari, DNI, TSI, RALC, Data de naixement, Lloc naixement, País naixement, Nacionalitat, Telèfon, Telèfon alternatiu, E-mail, E-mail alternatiu, Notificacions configurades, Adreça, Codi postal, Ciutat, Província, País, Sexe, Avisar en cas d'emergència (Contacte 1 Contacte 2, Contacte 3, Contacte 4), Poden passar a recollir l'infant (Contacte 1 Contacte 2 Contacte 3 Contacte 4), Grup actual, Drets d'imatge, Al·lèrgies i intoleràncies, Malalties, Medicació, Atenció a la diversitat, Detalls descans, Context familiar, Observacions, Nom del pagador, DNI, Forma de pagament, IBAN,...).
- Possibilitat de descarregar les dades del curs actual o dels cursos anteriors.

### ***Llistats i estadístiques d'assistència***

Cal tenir un registre d'assistència per a cada infant i per a cada una de les diferents franges horàries del centre educatiu del que es pugui extreure, com a mínim la següent informació:

- Possibilitat d'edició de les franges d'assistència d'un infant a les que està assignat de manera estable.



- Visualització de l'assistència segons les franges horàries que el centre necessita comptabilitzar.
- Possibilitat de visualitzar la informació de l'assistència de manera individual per a un sol infant o de manera grupal per a tot un grup o tota l'escola.
- Possibilitat d'editar/visualitzar les assistències del dia en curs i dels dies passats.

#### **6.1.6. Altres funcionalitats**

Adicionalment a les funcionalitats detallades als apartats anteriors, la plataforma ha de permetre implementar els següents apartats de funcionalitats:

##### **6.1.6.1. Programació acadèmica**

S'entén per programació acadèmica el disseny de l'oferta educativa d'un centre, parametritzant les estructures de propostes de centre i aula, activitats fora de l'horari lectiu i altres dades i configuracions relacionades amb la programació dels centres dins del programari de gestió, que haurà de:

- Permetre poder assignar educadores, estances, grups i horaris a l'alumnat tant de forma individual com en conjunt: sistema de calendari lectiu particular i gestió dels horaris del professorat i les aules, podent visualitzar els horaris de cadascuna de les tutories indicant estança i grup.
- Permetre assignar educadores o la parella educativa als grups.
- Permetre obtenir la programació del centre:
  - Projecte Educatiu de Centre (PEC).
  - Pla Anual del Centre (PAC).
  - Normes d'Organització i Funcionament del Centre (NOFC).

##### **6.1.6.2. Gestió d'horaris de personal educatiu i dels i les infants**

S'entén per gestió d'horaris del professorat i l'alumnat les eines de generació o confecció d'horaris tant pel mateix professorat com per l'escola i que puguin ser assignables a un/a o varis/es mestres o a un o varis alumnes. La plataforma haurà de:

- Permetre confeccionar i imprimir horaris pel professorat que recullin les propostes de cada jornada i la seva durada, el grup o classe o alumnat concret a qui va dirigit. L'horari ha de ser confeccionable tant per Bressolgramenet com per l'escola bressol i ha de poder ser aplicable a un conjunt de professorat.
- Permetre confeccionar i imprimir horaris de manera individualitzada per a un/a alumne/a en concret o per un grup d'alumnes a partir d'un horari general existent.

- Possibilitat que els horaris d'un/a docent i/o d'un/a alumne/a es puguin visualitzar en pantalla i imprimir en format gràfic o en format text o llistat, i que aquests horaris, tant en gràfics com en llistat, es puguin imprimir i es puguin generar per un conjunt de professors/es o per la totalitat del centre.
- L'eina digital oferta en cap cas, és l'eina de marcatge o control horari del personal.

#### **6.1.6.3. Funcionalitats de suports als òrgans del centre**

- Funcionalitats orientades a la gestió del consell escolar:
  - Calendari de consell escolar.
  - Ús de la plataforma per a publicar les actes, ordres del dia, etc.
- Possibilitat de funcionalitats orientades a la col·laboració amb les AFA (Associacions de Famílies d'Alumnes).

#### **6.1.6.4. Funcionalitats de coordinació amb altres serveis**

Generar un usuari per al servei de cuina amb accés a la plataforma per gestionar les funcionalitats necessàries per abordar les tasques de menjador del centre educatiu sense visualitzar informació confidencial dels infants de l'escola:

- Enviar/rebre missatges directes al personal del centre educatiu.
- Visualitzar/editar els menús de menjador.
- Visualitzar els llistats de menjador amb dades globals i sense dades personals dels infants.
- Accés a aquestes dades per poder gestionar el servei: informació d'absències, assistències, malalties.
- Llistats i estadístiques de menjador, concretament, es precisa:
  - Registre d'ús del servei de menjador per a cada infant i per a cada un dels diferents àpats del centre.
  - Possibilitat d'edició/visualització dels registres de menjador (segons l'àpat i segons el preparat) per a un infant, per a un grup o per a tot el centre a la mateixa vegada.
  - Possibilitat d'editar/visualitzar els llistats de menjador del dia en curs i de la resta d'històric.
  - Possibilitat de treure els totals de les assistències al menjador entre dues dates seleccionades per a cada un dels preparats definits pel centre educatiu i també segons el global de preparats.
  - Possibilitat de veure la informació desglossada per a un àpat en clicar sobre el número global del preparat.



A més, la plataforma pot oferir altres funcionalitats que estiguin integrades en el paquet i sense cost addicional per Bressolgramenet.

Santa Coloma de Gramenet, en data de signatura d'aquest document electrònic.

Mireia González Sáez

Presidenta de Bressolgramenet

Fernando Hernández Baena

Conseller delegat de Bressolgramenet

## ANNEX A del Plec de Prescripcions Tècniques

Exemple de les dades necessàries, prenent com a mostra tres escoles bressol, en el resum d'impagaments:

IMPAGAMENTS	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	2023					Incobrat	
	Total	Total	Total	Total	Total	No Reclamat	Reclamat	Pagat	Total	Incobrat		
<b>Els Pins</b>	-	-	-	-	-					-	-	-
10												
11												
12												
<b>L'Ànec</b>	-	-	-	-	-					-	-	-
10												
11												
12												
<b>La Cigonya</b>	-	-	-	-	-					-	-	-
10												
11												
12												

IMPAGAMENTS	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	2021		ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	2022		ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	2023								
	Total	Total	Total	Total	Pagat	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Pagat	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	No Reclamat	Reclamat	Pagat	Total	Incobrat	Incobrat		
<b>Els Pins</b>	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
10																																									
11																																									
12																																									
<b>L'Ànec</b>	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
10																																									
11																																									
12																																									
<b>La Cigonya</b>	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
10																																									
11																																									
12																																									