

Contracte de subministrament de llicència d'un programa d'elaboració i correcció automàtica de proves de selecció tipus test

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament d'una llicència de programari per a l'elaboració i la correcció automàtica de proves tipus test per a la selecció de personal de l'Ajuntament.

1.1 Característiques tècniques globals de la llicència a subministrar

- Llicència d'ús d'un software per al disseny i correcció automàtica d'exàmens tipus test en paper de visió per ordinador.
- El programari s'ha d'instal·lar a un servidor propietat de l'Ajuntament. Ha de ser compatible per treballar en servidors virtualitzats i en el sistema operatiu windows Server 2019 .
- Al programari client ha de ser compatible amb estacions de treball windows 11 i s'accedirà al software mitjançant usuari i contrasenya.
- Ha de permetre la confecció de les proves (qüestionaris tipus tests) i els fulls de resposta en format normalitzat DIN-A 4, amb total autonomia d'aquesta corporació i la posterior impressió amb impressores multifunció estàndards al mercat.
- S'ha de veure l'històric de canvis realitzats en cada pregunta: creació, edició i esborrament.
- Es podrà generar proves de manera aleatòria o manual seleccionant les preguntes per diversos filtres, amb diferent nombre de preguntes i diferent nombre de respostes.
- Permetrà la generació de diferents models d'examen, podent-se canviar tant l'ordre de les preguntes com el de les respostes.
- Permetrà la generació d'exàmens amb preguntes de reserva i anul·lar o activar preguntes en qualsevol moment.
- No requerirà maquinari específic, sinó que serà compatible amb escàners estàndard disponibles en el mercat, per a la posterior digitalització dels fulls de respostes i processament amb el software subministrat per a la seva correcció.
- Permetrà calcular automàticament les notes obtingudes.
- Permetrà la generació d'informes de notes, participants i estadístiques sobre

resultat..

- Guardarà l'historial de les proves realitzades.

Es consideraran millores en l'execució del contracte

- Enviar per correu electrònic els resultats de les proves a l'aspirant que hagi participat a les proves de selecció amb un arxiu adjunt que incorpori la imatge de la fulla de respostes que ell ha lliurat.
- Ha de permetre l'accés a més d'un usuari per al seu ús (llicència corporativa).

2. Serveis de manteniment preventiu.

Els serveis de manteniment preventiu han de consistir en les tasques periòdiques indicades a continuació.

2.1. Revisió periòdica del sistema. Per el bon funcionament del producte.

2.2 Control de l'espai d'emmagatzematge. Es verificarà periòdicament que hi hagi suficient capacitat d'emmagatzematge per el bon funcionament del producte.

3. Serveis de manteniment correctiu

El manteniment correctiu consistirà en les tasques indicades a continuació.

3.1 Correcció d'errors. El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tan de funcionament com de seguretat.

3.2 Actualització de versions del software liberalitzades.

S'actualitzarà el producte final periòdicament per tal de corregir errors, tan de seguretat com de funcionament.

4. Serveis de manteniment evolutiu

Els serveis han de contemplar millores contínues del programari, concretament els següents:

- Assignació preferent de recursos per a l'atenció dels requeriments de l'Ajuntament de Granollers sobre incidències del sistema.
- Creació de nous fons i indexació de nou contingut.
- Inclusió de millores i/o noves funcionalitats del programari
- Assessorament tècnic en nous usos del programari .

5. Serveis de suport

El suport remot ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per part de l'Ajuntament o la persona que aquest determini.

6. Condicions del servei de suport i manteniment correctiu

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

6.1 Canals de comunicació. L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents. I assistència *in situ* si el bug reportat ho requereix.

6.2 Horari d'atenció. L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 17:00, de dilluns a divendres, els dies laborables, d'acord a l'horari laboral específic de la ubicació del Centre de Suport de l'adjudicatari.

6.3 Classificació de les incidències.- Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

També es considerarà incidència una consulta de suport d'acord al descrit en la clàusula 5.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Crítica: ningú pot treballar
- Urgent: algú no pot treballar
- Prioritària: afecta a un procés important

- Normal: no afecta a res greu

6.4 Temps màxim de resposta. El temps màxim de resposta davant d'una incidència, des de que s'ha completat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, i en funció de la classificació de les incidències indicada en la clàusula 6.3, serà el següent:

- Crítica: 24 hores
- Urgent: 48 hores
- Prioritària: 8 hores
- Normal: 16 hores

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 6.2.

6.5 Temps màxim de resolució. El temps màxim de resolució de les incidències, des de que s'ha completat la seva comunicació fins a obtenir la seva resolució, en funció de la seva classificació, serà el següent:

- Crítica: 24 hores
- Urgent: 48 hores
- Prioritària: 8 hores
- Normal: 16 hores

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 6.2.

6.6 Registre, Control i Anàlisi de les incidències. Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviara a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

6.7 Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatari i els tècnics assignats hauran de respectar el compliment de la normativa de protecció de dades, especialment la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

7. Propietat i gestió de les dades

7.1 Propietat i confidencialitat de les dades. Les dades emmagatzemades amb el programari son propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Només els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades. A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta o de baixa els usuaris.

7.2 Recuperació de les dades. L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari i bases de dades associades, en un format estàndard conegut.

L'adjudicatari també haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts, no es prorrogui o finalitzi. En aquest cas es farà una entrega de prova dos mesos abans que finalitzi el contracte, i una entrega final amb les dades actualitzades fins el darrer dia de vigència del contracte, en un termini màxim d'una setmana posterior a aquest dia.

8. Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de contractació, seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

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

Es requereix que els licitadors especifiquin les polítiques que aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d'aplicació en l'àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La normativa de prevenció de riscos laborals, en concret respecte del personal adscrit el contracte.

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En 9 aquest sentit, es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'adjudicatari 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.

9. Lliurament de la llicència

La llicència es lliurarà en el termini de 4 dies hàbils des de la formalització del contracte, conjuntament amb les instruccions d'ús del software on es recullin les indicacions per a fer-ne ús del mateix amb total autonomia pel personal d'aquesta corporació i amb el suport tècnic necessari en la resolució de dubtes per part de l'adjudicatari, si s'escau, per al funcionament del programari.

10. Facturació

S'emetrà una única factura pel total de l'import adjudicat, un cop lliurada la llicència en els termes establerts a l'apartat precedent i prèvia conformitat per part de l'Ajuntament relativa al bon funcionament del programari segons les característiques detallades en aquest plec de clàusules tècniques.