

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE LA CONVOCATÒRIA DE BEQUES PER A ENSENYAMENTS POSTOBLIGATORIS NO UNIVERSITARIS DE CARÀCTER GENERAL I D'AJUTS PER A ALUMNES AMB NECESSITAT ESPECÍFICA DE SUPORT EDUCATIU, PER AL CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA

1 CONSIDERACIONS GENERALS

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest procediment obert és la contractació d'un servei de gestió integral de les beques de caràcter general per a ensenyaments postobligatoris no universitaris així com pels ajuts per a alumnes amb necessitat específica de suport educatiu.

1.2 Durada del contracte

D'acord amb les especificacions del plec de clàusules administratives particulars.

1.3 Justificació

Les sol·licituds de beques de caràcter general per a estudis postobligatoris no universitaris i els ajuts per alumnes amb necessitat específica de suport educatiu augmenten d'any en any. Actualment es reben al Consorci al voltant de les 35.000 sol·licituds.

No tenim personal suficient al Consorci per poder gestionar aquest nombre de beques, per aquest motiu necessitem contractar els serveis d'una empresa que ens dona suport administratiu. La presència de més personal a la seu del Consorci (les persones de suport administratiu de l'empresa més el personal que ofereix només per tres mesos el Ministerio de Educación) ens obliga a llogar més espai de l'edifici per poder col·locar tot aquest personal extra i més aquest any passat i l'actual per poder complir amb les mesures de seguretat dictades per les autoritats per prevenir la Covid-19.

El Consorci d'Educació de Barcelona no disposa dels medis personals i materials que requereixen les tasques i activitats que comportaran aquest servei i, davant la impossibilitat d'ampliació dels mateixos, és necessari comptar amb la col·laboració externa d'una empresa especialitzada en aquestes funcions. Els serveis professionals

relatius al servei de sistemes d'informació, i més en concret els perfils necessaris per a aquest contracte, acostumen a ser perfils i competències molt especialitzades en un mercat molt dinàmic, canviant i en constant evolució i rotació, argument que fa que sigui recomanable utilitzar serveis professionals d'empreses especialitzades.

Col·locar tots aquest personal encara que en alguns casos només sigui per tres mesos suposa un trasbals molt considerable perquè s'ha de dotar d'ordinadors, telèfons i hem de disposar de taules i cadires suficients, cosa que no sempre és possible i ens veiem en la necessitat de comprar-ne, encara que sigui per poc temps.

Tot això suposa una gran despesa que no caldria efectuar si tota la gestió de les beques es dugués a terme des de la seu de l'empresa que faci la gestió i que en lloc de ser només un suport es fessin càrrec de tota la gestió, supervisada lògicament per personal del Consorci.

2 CONTINGUTS DEL SERVEI A CONTRACTAR

2.1 Gestió

Descripció i característiques

La gestió consistirà en:

- Introduir totes les sol·licituds presentades en paper a l'aplicació informàtica amb la qual es gestionin les beques.
- Revisar que totes les sol·licituds presentades compleixen els requisits de la convocatòria.
- Validar dades personals i dades acadèmiques:
 - Revisió de totes les sol·licituds presentades per veure que totes les dades que manifesten són correctes (DNI, família nombrosa, monoparental, etc.) o, en cas contrari, fer els requeriments necessaris.
 - Comprovar que tots els certificats de matriculació facilitats pels centres o carregats directament a l'aplicació són correctes. En cas contrari demanar als centres que rectifiquin aquelles dades que siguin necessàries.
- En el cas de les beques per a alumnes amb necessitat específica de suport verificar que la documentació lliurada pel centre és correcta, en cas contrari demanar les rectificacions necessàries i enviar telemàticament a la Inspecció de Barcelona els expedients per a l'obtenció del vistiplau a la reeducació pedagògica, del llenguatge o d'altres capacitats
- I totes aquelles accions necessàries per a poder gestionar la convocatòria tant la general com la de suport a alumnes amb necessitat específica de suport educatiu.
- Tractament i resolució incidències bancàries
- Tractament i proposta resolució de les al·legacions i recursos
- Tractament i gestió de les revocacions.

- Donar resposta per escrit a les consultes dels sol·licitants respecte a l'estat de la beca o altres dubtes que puguin plantejar els sol·licitants.
- Totes aquelles gestions necessàries per a la resolució de la convocatòria de les beques de caràcter general i d'ajuts per a alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu que puguin anar sorgint en les diferents convocatòries.
- Mantenir contacte amb el Consorci i informar puntualment de tots els problemes que puguin sorgir en el transcurs de la gestió així com per esvair dubtes.

Les funcions principals dels agents en aquesta prestació són:

- Totes les assenyalades a l'apartat anterior de descripció i característiques de la gestió

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició d'aquest servei, un/a coordinador/a que assumeixi la responsabilitat i la direcció del projecte i que actuï com a interlocutor per coordinar les diverses fases del servei i de l'execució del contracte.

Les funcions principals de la coordinació seran:

- Donat que la funció principal dels coordinadors es la de suport als dubtes dels informadors, caldrà que conegui amb profunditat la convocatòria de beques, tant la general com la d'ajuts per alumnes amb necessitats de suport educatiu, així com totes les tasques que s'han de dur a terme per gestionar les dues convocatòries i quines ha de derivar al CEB perquè cal la intervenció del Departament d'Educació i l'interlocutor amb el Departament d'Educació serà sempre el CEB.
- Haurà de lliurar al Consorci setmanalment una estadística de les beques gestionades per cada agent i de l'estat de la resta.
- Haurà de tenir una coordinació habitual amb el responsable/a del Consorci que tingui assignada la tasca de coordinació de les beques.
- Haurà d'informar puntualment al responsable del Consorci de qualsevol problema o dificultat en la gestió de les beques.
- Haurà de detectar incidències que puguin esdevenir problemes més greus i aixecar les alertes al Consorci.
- Gestionar les vacances, permisos, etc. del personal de manera que sempre hi hagi personal suficient per poder garantir la tramitació i la resolució de les dues convocatòries en els terminis fixats.
- Revisar diàriament la tasca realitzada pels agents, sobre tot en els caos que s'hagin detectat mancances, tant a nivell de coneixements de la convocatòria com si tenen dificultats en el camp digital.
- Introduir les millores que consideri oportunes en la gestió de les convocatòries, prèvia consulta amb el CEB.
- Demanar al CEB les millores que no es puguin dur a terme des de l'empresa adjudicatària i que ajudarien a optimitzar la gestió. Millores que hauria de fer el Consorci o el Departament d'Educació.

3 REQUERIMENTS EN LA PRESTACIO DELS SERVEIS

3.1 Infraestructures i equipaments

Les infraestructures i equipaments així com l'espai on es desenvoluparà l'activitat corren a càrrec de l'empresa adjudicatària, donat que totes les tasques es desenvoluparan dins de les instal·lacions de l'empresa.

Les instal·lacions on es desenvolupi l'activitat han de ser de propietat o llogades per l'empresa adjudicatària. En l'oferta ha de constar l'adreça i les característiques de les instal·lacions perquè es pugui comprovar que reuneixen els requisits que marca la legislació vigent en matèria de seguretat i riscos així com l'adequació del lloc de treball.

Tot el material informàtic que calgui per al correcte desenvolupament de l'activitat també serà proveït per l'empresa adjudicatària.

El Consorci facilitarà a l'empresa adjudicatària l'accés del personal a les aplicacions necessàries per al correcte desenvolupament de l'activitat.

3.2 Compromisos

L'empresa adjudicatària es compromet a :

- Acabar la gestió de les beques dins els terminis marcats per les convocatòries. En cap cas pot acabar la gestió fora dels terminis establerts tant per l'adjudicació inicial com pels terminis establerts per resoldre al·legacions i recursos. Seria un motiu d'incompliment del contracte.
- Informar puntualment al CEB de qualsevol problema que sorgeixi amb les aplicacions que gestionen les beques o qualsevol problema informàtic que impedeixi el correcte desenvolupament de la tasca.
- Que totes les persones que l'empresa adjudicatària tingui contractades pel desenvolupar la gestió de les beques coneguin i signin un protocol de confidencialitat d'acord amb les estipulacions establertes en el punt 5 del present plec de prescripcions tècniques.
- Compartir amb el Consorci qualsevol informació, instrucció o qualsevol altra dada facilitada pel Departament d'Educació de la Generalitat.

3.3. Requeriments quant a organització i recursos humans

3.3.1 Vinculació contractual

- La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària. Seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions

derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que el Consorci d'Educació de Barcelona n'assumeixi cap responsabilitat.

- El Conveni col·lectiu pel qual es regirà el personal
- L'adjudicatari no podrà traslladar, en cap cas, al Consorci el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions del mencionat personal, sigui quin sigui el motiu.
- L'adjudicatari no podrà exigir al Consorci responsabilitat de cap tipus si les relacions jurídico laborals dels seus treballadors i empresa es veiessin alterades per causes que no suposessin incompliment de les obligacions del Consorci incloses en el present plec de condicions.
- L'adjudicatari serà el responsable de substituir al personal que presti el servei en casos de malaltia, vacances, permisos, llicències, etc. de tal manera que el servei quedi cobert en les condicions establertes en el present plec de condicions tècniques.
- En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària està obligada a garantir la prestació de serveis mínims, si estan contemplats legalment.
- Les persones que prestin el servei, a banda d'estar contractats i completament assegurats segons les normes laborals vigents, han d'estar assegurats per l'empresa adjudicatària contra qualsevol contingència física i material que es produeixi en el desenvolupament de la seva tasca (danys físics, trencament d'ulleres, vestuari, joies, rellotges, etc.)
- L'adjudicatari ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüències consecutius per acció o omissió a tercers en l'exercici de la seva activitat. El import de la cobertura d'aquesta pòlissa s'especifica en el Plec de clàusules administratives particulars.
- L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte. Durà a terme la selecció dels agents i del coordinador. La selecció es realitzarà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions.
- Els responsables de serveis del Consorci hauran d'estar informats del procés de selecció i se li facilitaran les dades objectives que acreditin que s'acompleixen els requeriments del perfil, en els casos de personal que no s'hagi subrogat.
- A efectes d'una òptima coordinació entre l'empresa i el Consorci i d'escalat d'incidències, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un organigrama de les persones amb responsabilitat dintre de la plataforma fent-hi constar els noms i la

responsabilitat. Aquest organigrama caldrà actualitzar-lo sistemàticament cada cop que hi hagi un canvi.

- A efectes de les possibles subrogacions, els costos del personal que actualment està prestant el servei d'atenció telefònica es troben especificats al Quadre de Característiques del Plec de clàusules administratives particulars del present procediment.

3.3.2 Requeriments de recursos humans i estructura

A continuació es detallen els perfils que afecten la globalitat del contracte.

Coordinador:

El perfil orientatiu del coordinador/a serà:

- Formació: titulació universitària de grau mitjà o equivalent, personal tècnic especialista de grau superior o qualificació acreditada equivalent del catàleg de qualificacions professionals vigent o amb experiència dilatada en el lloc de treball
- Experiència en gestió d'equips
- Experiència en gestió de projectes
- Habilitats com a formador
- Actitud proactiva
- Habilitat en l'ús d'entorns informàtics
- Coneixement de l'Administració Pública
- Coneixement del procediment administratiu
- Agilitat per a la solució de problemes i presa de decisions.
- Perfecte coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit amb la corresponent titulació.

El perfil orientatiu dels agents serà:

- Experiència mecanització de dades
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics
- Habilitats digitals
- Habilitat i Formació en eines d'ofimàtica
- Memòria exercitada
- Vocació de treball en equip.
- Coneixements bàsics de l'Administració Pública
- Perfecte coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit
- Nivell C1 de català.
- Facilitat, claredat i fluïdesa en la redacció de respostes en català i castellà
- Objectivitat en la resposta.

- Capacitat d'iniciativa en situacions complexes.
- Capacitat de decisió.
- Disponibilitat i flexibilitat horària
- Capacitat per adaptar-se als canvis
- Agilitat en la solució de problemes

El Consorci d'Educació de Barcelona es reserva el dret de sol·licitar a l'empresa adjudicatària el canvi de qualsevol persona adscrita per les funcions abans esmentades, que no compleixi els requisits necessaris per al desenvolupament de qualsevol de les tasques objecte del present contracte.

El Consorci es reserva totes aquelles tasques que suposin haver de contactar amb el servei de beques del Departament d'Educació.

3.3.3 Formació

Tota la formació de la temàtica pròpia del objecte del contracte: la gestió de les beques de caràcter general i l'ajut per a alumnes amb necessitat específica de suport, anirà a càrrec del Consorci, tant la formació inicial, com la de reforç o de reciclatge.

La resta de formació anirà a càrrec de l'empresa.

4 Qualitat dels serveis proveïts: control de qualitat, seguiment i avaluació dels serveis prestats

- Es realitzaran, periòdicament, monitoritzacions a l'equip del servei amb l'objectiu d'avaluar la correcta realització del servei, així com el nivell de qualitat d'atenció ofert pels agents.
- També s'avaluarà, d'acord amb els rapports setmanals que anirà facilitant l'empresa, el nombre de beques gestionades setmanalment per cada agent i la resta de tasques realitzades per l'equip, per tal de comprovar que les hores emprades en la realització d'aquestes tasques es correspon amb les hores facturades per l'empresa.
- L'agent amb tasques de coordinació proveirà al CEB d'una estadística diària de control dels serveis prestats.
- L'agent amb tasques de coordinació omplirà el full d'incidències diari i reportarà al supervisor del CEB.
- Es valoraran positivament les aportacions d'iniciatives per la millora del servei.

5 MODEL DE FACTURACIÓ

- Es facturarà per mesos per a totes les prestacions realitzades dins el període mensual facturat, que s'expedirà a nom del Consorci d'Educació de Barcelona, CIF Q-0801205F, Pl. Urquinaona, 6, 08010 Barcelona.
- Es facturarà per hores realitzades.
- Com a element de referència cada factura anirà amb el nom d'expedient de la present licitació.
- El Consorci d'Educació de Barcelona podrà no exhaurir les hores, aquest fet no li donarà dret a l'adjudicatària a cap tipus d'indemnització.

5.1 Import del Concurs

Pressupost màxim de licitació i preus

L'import màxim previst en aquesta licitació és el que es relaciona a continuació:

Categoria	Preu/Hora (abans IVA)	Total Hores	Import Total
Agent	17 €	10.080	171.360 €
Coordinador	19 €	1.260	23.940 €
Total despesa (Abans d'IVA)			195.300 €
Total despesa (IVA inclòs)			236.313 €

Concepte	Preu (abans IVA)	Preu (IVA inclòs)	Import Total
Material, instal·lacions,	50.000 €	60.500 €	296.813 €

6 LOPD, CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LES DADES

El Consorci d'Educació de Barcelona, com a Administració Pública subjecte al Principi de Legalitat, posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del

Reglament que la desenvolupa (l'LOPD), així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per Consorci d'Educació, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament.

L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitja o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que prestar el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals del Consorci, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació del Consorci, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

Jordi Serra Serra,
Director d'Atenció a la Comunitat Educativa