

Exp. núm.: 457/2024/SOLCON

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE POSADA EN MARXA I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA WEB EN LÍNIA, PER A LA GESTIÓ DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS, QUE INCLOU LA GESTIÓ PEDAGÒGICA, LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA I LA GESTIÓ DEL PROCÉS DE PREINSCRIPCIÓ I MATRÍCULA, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT SUMARI.

INTRODUCCIÓ

És recomanable disposa d'una eina per a la gestió de les escoles bressol municipals. Aquesta eina facilita la gestió diària al recollir tota la informació relacionada amb el servei educatiu i les famílies usuàries, així com gestionar el procés de preinscripció i matrícula a les escoles bressol. El present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PTT) recull les funcionalitats tècniques i els requeriments generals que han de regir el servei de la plataforma informàtica.

OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte, disposar d'una plataforma web en línia i el servei de manteniment i suport que permeti la gestió integral de les escoles bressol municipals de l'Ajuntament de Granollers

La plataforma web té com a finalitat la gestió acadèmica, pedagògica, administrativa i com a sistema de preinscripció i matrícula.

El manteniment de la plataforma, el servei i suport de formació, consultes, incidències, etc, són serveis necessaris per la posada en marxa, correcte funcionament i implantació de la mateixa amb diferents rols d'accés i grau d'intervenció.

L'objectiu d'aquesta proposta és el de proporcionar a l'Ajuntament de Granollers una plataforma web per a poder gestionar la operativa de les Escoles Bressol Municipals, per tal d'optimitzar processos, facilitar els tràmits a les famílies, agilitzar l'operativa diària tant de les EBM com de l'Ajuntament i permetre un millor servei i control de la informació.

Aquesta contractació cobreix la necessitat del servei de gestió de les tres escoles bressol municipals pel curs 2024/2025 i 2025/2026, del mes de gener de 2025 fins al 31 de juliol de 2026 prorrogable fins el 31 de desembre de 2028 en 2 pròrrogues d' un any cadascuna i una última pròrroga de 5 mesos d'acord amb el PCAP,

Les escoles bressol municipals són:

- Escola Bressol Municipal Giravoltes
- Escola Bressol Municipal Tortuga
- Escola Bressol Municipal El Teler

L'objecte del contracte també inclou:

- Implantació, que inclou: adaptacions, personalitzacions i parametritzacions generals i específiques per a cada EBM, proves, formació a les persones usuàries, etc.
- Manteniment preventiu, correctiu, evolutiu i explotació de les dades
- Consultoria de suport en totes les fases i la vigència del contracte.
- Formació al personal de les EBM i dels referents de l'Ajuntament de Granollers pel coneixement i domini de la plataforma.

REQUERIMENTS GENERALS I ESPECÍFICS DE L'EINA I POSADA EN MARXA

En aquest apartat es descriuen les característiques i les configuracions bàsiques i específiques del subministrament de l'eina digital i altres requisits que s'inclouen en la contractació.

Les accions o ítems d'informació específiques que ha de recollir la plataforma digital estan detallades en l'Annex 1 Especificacions funcionals i tècniques de la plataforma de gestió de les escoles bressol municipals de l'Ajuntament de Granollers.

1. Relació de les funcionalitats que ha de complir l'eina

- Gestió de Centres
 - Espais , Grups i places
 - Gestió equip docent
- Gestió i parametrització dels cursos.
 - Documents a adjuntar preinscripció
 - Criteris de puntuació per la preinscripció
- Portal per la preinscripció On-line de les famílies
 - Generació i enviament automàtic de la documentació de la preinscripció.
- Gestió de preinscripcions
 - Integració amb el Padró Municipal per a la validació de dades
 - Sorteig
 - Llistat admesos i llistes d'espera
 - Matriculació d'admesos
 - Gestió documentació aportada per les famílies
- Matriculació
 - Informació d'infants i tutors
 - Gestió documentació aportada per famílies
 - Gestió de les autoritzacions signades per les famílies
 - Altes i baixes a grups-classe
 - Gestió de grups i comunicacions amb les famílies
- Gestió de Calendari d'esdeveniments
 - Creació i gestió de l'assistència a esdeveniments (cita prèvia)
 - Portal de reserva per les famílies
- Gestió d'usuaris i permisos de les diferents parts de l'aplicació
 - Portal accés centres
 - Portal accés Ajuntament
- Generació de document 233

2. Seran característiques bàsiques de la plataforma:

- Segons els àmbits de gestió:
 - Permetre la configuració de diversos rols d'usuaris per al seu accés i funcionalitats dins de l'aplicació: perfils i rols amb diferents graus de restriccions al personal de les EBM, tècnics de l'Ajuntament i a serveis externalitzats, si escau.
 - Integració de documents.
 - Administració de cursos, grups, alumnat i serveis.
 - Manteniment d'històrics de dades.
 - Enviament de notificacions escola-famílies.
- El servei oferirà la modalitat aplicació mòbil o tableta:
 - Accés a l'aplicació durant 365 dies l'any mitjançant un navegador.
 - Sense instal·lació prèvia i compatible amb qualsevol dispositiu mòbil.
 - Accés, visualització i edició dels usuaris d'acord amb els requisits establerts per la normativa vigent de protecció de dades.
 - Realització de còpies de seguretat de manera regular.
 - Posar al servei dels usuaris de l'aplicació un servei de suport.
 - Realitzar manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació.
 - Manteniment de la plataforma en la qual opera l'aplicació.
 - Ús de tecnologies estàndard.
- Respecte al suport tècnic i operativitat de la plataforma:
 - L'horari en què la plataforma estarà activa serà com a mínim de 12 hores (de 8 hores del matí a les 20 hores de la nit) ,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 18 hores.
 - Realitzi còpies diàries de seguretat del sistema.
 - Disponibilitat del servei garantida.
- La contractació inclourà també:
 - La migració de les dades del curs en funcionament, la implantació del sistema, formació de les persones de l'Ajuntament de Granollers assignades al projecte, parametrització del sistema i posada en marxa.
 - El manteniment, suport, modificacions, incorporacions o adaptacions de les funcionalitats contractades.
 - Incorporació de la imatge corporativa de l'Ajuntament de Granollers i si escau de cada una de les EBM
 - Usuaris il·limitats: l'increment de usuaris, en qualsevol dels rols existents, no donarà dret a increments de preu o pagaments addicionals de l'Ajuntament de Granollers.

3. Requisits generals de la plataforma

3.1. Adaptació tecnològica i normativa

Per garantir la continuïtat dels serveis contractats en el present procediment, l'empresa adjudicatària haurà de comprometre's a incorporar a l'eina els canvis legislatius que puguin entrar en vigor durant la durada del contracte i que afectin als serveis proposats per tal de donar compliment al nou marc legal.

Per alta banda, l'equipament i l'entorn de desenvolupament requerit per suportar 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.

L'adjudicatari del contracte actualitzarà i implementarà noves versions, canvis funcionals que ofereixin una millora en les operatives de la plataforma, així com informar i proposar a l'Ajuntament de Granollers funcionalitats que puguin afavorir la gestió integral de les EBM. L'empresa adjudicatària oferirà el suport d'experts en la plataforma i que coneguin el funcionament del servei d'escola bressol per poder fer aquestes propostes i suggeriments en la millora dels processos.

3.2. Adaptació 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/o pròrrogues, que obliguin a ajustar el servei a les necessitats de cada moment, com l'adaptació a canvis normatius que afectin al servei escola bressol, la modificació del nombre de persones treballadores que accedeixen a la plataforma, o canvis en l'organització i estructura dels grups.

Davant de situacions de força major, extraordinàries i/o d'emergència que poden requerir d'adaptacions de les funcionalitats previstes, l'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per a la seva implementació.

4. Requisits específics de la plataforma

Els requeriments que haurà de complir aquest servei són els següents:

- La plataforma es basarà en entorn web que compleixi les pautes d'accessibilitat de nivell AA definides per les normes WAI (WCAG 2.1) i compleixi els requisits regulats al Reial Decret 1112/2018, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

- L'allotjament es realitzarà als servidors del proveïdor de l'ajuntament amb les següents condicions:

1. Model de desplegament d'aplicacions

El model de desplegament d'aplicacions on-premises a l'Ajuntament de Granollers ha d'estar basat en una estructura de contenidors orquestrada per Kubernetes.

1.1. Integració i Desplegament Continu

La integració d'aplicacions i serveis amb Kubernetes es farà utilitzant pràctiques de desplegament continu (CI/CD). L'aplicació ha d'incloure Dockerfiles per a la seva construcció i els fitxers de chart per desplegar-la amb Helm.

Si el desenvolupament és a mida, s'haurà de proporcionar un repositori GitHub per accedir al codi de l'aplicació.

L'aplicació ha de poder executar les tasques d'actualització de programari i bases de dades de manera automatitzada, ja sigui des de les imatges de contenidor o amb hooks de Helm.

1.2. Configuració de desplegament

Els desplegaments de dades sensibles es realitzaran mitjançant la creació d'External Secrets amb Helm. Els External Secrets estaran vinculats a un HashiCorp Vault, i el proveïdor haurà de crear els secrets necessaris per a la seva aplicació en aquest entorn.

Els desplegaments d'aplicacions web utilitzaran sempre un Ingress, i a l'Ajuntament de Granollers fem servir Ingress-Nginx.

Totes les imatges de contenidor hauran de basar-se en imatges oficials dels fabricants o en imatges oficials de Docker sempre que sigui possible. Tots els pods disposaran de Liveness Checks i Readiness Checks.

1.3. Monitoratge i Manteniment

Tots els desplegaments hauran d'incloure mecanismes per a la recol·lecció automàtica de mètriques amb Prometheus. Es valorarà positivament la creació automatitzada de regles d'AlertManager als desplegaments.

1.4. Suport i Documentació

L'empresa haurà d'oferir suport postimplementació, actualitzacions, i qualsevol modificació que es produeixi en l'aplicació, incloent-hi una mínima operativa i documentació detallada sobre les configuracions i procediments.

La plataforma de gestió s'haurà d'oferir en un entorn de proves i un entorn real

Les proves hauran d'executar-se correctament en totes les fases de la gestió de la preinscripció i matrícula, ; des de la introducció de les dades fins a la incorporació de la documentació, per validar que l'entorn real donarà com a resultat la preinscripció, la matriculació, la confirmació de la plaça, i el registre en el sistema. Qualsevol incidència detectada en l'entorn de proves, haurà de resoldre's i demostrar-se que està resolt abans de finalitzar el temps de l'entorn de proves.

Tot el servei en conjunt s'haurà de contemplar com un producte final i íntegre («producció del producte finalitzat») ajustat al contingut d'aquesta licitació, complint les lleis i normatives vigents i segons els requeriments dels serveis tècnics municipals.

La solució haurà de poder-se gestionar i podrà generar tota la documentació en llengua catalana.

5. Fases del contracte

FASE 1. Parametrització i personalització

- o Personalitzar logotips, colors, perfils usuari.
- o Parametritzar escoles, cursos, trams...
- o Revisió inicial de l'entorn.
- o Desenvolupament d'adaptacions necessàries
- o Facilitar la instal·lació al servidor de l'ajuntament.

FASE 2. Posada en marxa

- o Creació subdomini propi
- o Migració de dades de l'aplicatiu anterior
- o Posada en marxa de la plataforma
- o Proves funcionals
- o Ajustos i correccions

FASE 3. Formació

- o Tres Sessions de formació (una per a cada EBM) als usuaris de l'Ajuntament sobre gestió de de la eina.

Les fases es desenvoluparan consecutivament durant la durada del contracte

- Implantació, parametrització i migració de dades: 1 mes des de la signatura del contracte
- Execució : l'inici és el 2 de gener de 2025, o des de la data de formalització del contracte, fins el 31 de juliol de 2026.
- Avaluació i retorn: durant el mes de juliol de 2025 i 2026 s'avaluarà el funcionament i s'aplicaran les millores dels processos així com la preparació de la plataforma per a l'inici de curs al setembre següent.
- Devolució: durant l'últim mes de contracte i de l'eventual pròrroga l'adjudicatari emetrà un informe amb les conclusions de l'avaluació i accions de millora. A la finalització del contracte i/o pròrroga l'adjudicatari disposarà els recursos tècnics necessaris per facilitar, si s'escau, la migració.

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

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

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 de 2025. Aquesta fase servirà per integrar la informació, realitzar proves, realitzar les adaptacions precises per ajustar el servei i el procés de formació del personal que haurà de gestionar els continguts. Els darrers dies de la implantació es destinen a formació del personal.

El desenvolupament detallat de la implantació, 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
- Desenvolupament del pla d'implantació, que contempli com a mínim els següents aspectes:

recopilació de la informació necessària per a la definició d'usuaris/es, perfils i rols, en reunions o traspàs d'informació acordades; detall de les característiques i solucions del programa i el seu allotjament, amb especial atenció a la seguretat i el tractament de dades personals; descripció detallada de les parametritzacions a aplicar, si escau, i de les proves i el pla de formació a realitzar.

El pla de treball per a la implantació, haurà de ser validat pel personal tècnic de l'Ajuntament de Granollers i amb l'acceptació del mateix es passarà a la migració de les dades existents en l'eina de gestió operativa en aquell moment.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, la migració i la integració 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. La migració i la integració de la informació són condicions indispensables per a l'entrada en servei de la nova plataforma i es realitzaran durant la fase d'implantació.

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.

L'empresa adjudicatària assumirà al seu compte 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.

L'empresa adjudicatària ha de preveure 3 sessions de formació en línia o presencials, generals i específiques per temàtiques, a l'inici de 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 o immediatament posterior a aquesta, d'acord al que determini l'Ajuntament de Granollers. Aquesta formació tindrà una durada mínima de 2 hores per centre, inclòs el personal de la central, per tant, un total de 3 centres (3 EBM més l'accés del Servei d'Educació de l'Ajuntament de Granollers).

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

6. Funcionalitats a desenvolupar per modificació de contracte

En el PCAP s'estableixen com a causes previstes de modificació del contracte. Les característiques i requisits dels mòduls a desenvolupar en l'eina de gestió com a causa prevista de modificació de contracte són les següents:

6.1.- Mòdul de Gestió econòmica de recaptació i gestió dels preus públics

- Gestió dels diferents trams econòmics de copagament amb les famílies i tarifació dels serveis, gestió de les beques d'escolarització
- Càlcul i gestió del consum de serveis mensuals per les famílies
- Generació de remeses i rebuts mensuals en csv i xls amb un format i camps requerits pel Servei d'Educació
- Integració de les remeses en el sistema de gestió d'ingressos de l'Ajuntament de Granollers

- Generació de fitxer SEPA domiciliació
- Enviament rebuts a les famílies via correu electrònic.
- Incorporació de dades econòmiques al model 233
- Generació d'informes econòmics.
- Generació informe QEY
- Generació automàtica dels camps per completar l'informe anual CCI.

6.2.- Incorporació del Mòdul Portal accés dels professors per informar serveis i incidències diàries (agenda)

- Permetre que l'EBM pugui 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 (si escau, per incorporació a la plataforma del Mòdul econòmic).
- Possibilitat de formalitzar o incorporar els documents de 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.
- Enviament de missatges directes entre persones usuàries.
- Incorporar 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.

6.3.- Portal accés famílies per consulta el dia a dia dels infants:

- 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:
 - o Agenda d'activitats
 - o Diari d'aula
 - o Galeria de fotos i vídeos
 - o Gestió de drets d'imatge
 - o Informació de l'alumnat

REQUERIMENTS DEL MANTENIMENT

L'adjudicatari es compromet a 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 necessari, l'empresa adjudicatària assumirà els desplaçaments a les dependències de les EBM o de l'Ajuntament de Granollers

1. Contingut del servei de manteniment:

- **Manteniment preventiu:** La finalitat del manteniment preventiu és detectar amb antelació possibles anomalies de cadascuna de les plataformes i evitar situacions futures que poden dificultar l'operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències i assegurar un nivell òptim en 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.
- **Manteniment correctiu:** L'empresa adjudicatària realitzarà les intervencions de manteniment correctiu cada vegada que 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.
- **Manteniment evolutiu:** El manteniment evolutiu té com a finalitat introduir possibles millores per part de l'adjudicatari, bàsicament en actualització de versions de la plataforma, en la durada del present contracte. L'empresa proveïdora tindrà iniciativa per afavorir la bona execució del contracte aplicant les actualitzacions de la plataforma al llarg de la durada del contracte tot informant a l'Ajuntament de Granollers, de les noves funcionalitats i/o facilitats que puguin ser d'interès. S'inclou qualsevol modificació en les funcionalitats existents per a la millora de la gestió.
- **Bossa d'hores per a consultes, incidències:** 25 hores. Les hores no consumides en la durada del contracte continuaran estant disponibles per a les eventuais pròrrogues del contracte, acumulant-se a la bossa d'aquestes.

En el cas que el manteniment correctiu o evolutiu provoqui la no operativa del servei, l'empresa adjudicatària avisarà a l'Ajuntament de Granollers amb un mínim de 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat. Els talls en l'operativa provocats per avaries molt greus o greus hauran de ser resoltes amb la màxima urgència per l'adjudicatari.

Les actuacions de manteniment preventiu estaran programades per portar-se a terme fora de l'horari escolar de les EMB.

2. Informes d'explotació

L'empresa presentarà trimestralment un report d'assistències tècniques i dedicacions, que computaran les hores destinades a la bossa d'hores. El contingut d'aquest report serà el següent:

- Data
- Hores dedicades
- Hores imputables
- Tècnic
- Detall de l'acció realitzada

Anualment, l'empresa adjudicatària entregará al personal tècnic de l'Ajuntament de Granollers 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:

- Recull de les diferents peticions i incidències associades a la prestació del servei. Permetrà conèixer les incidències més freqüents i la resolució d'aquestes
- Descripció de les intervencions realitzades sobre el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, indicant: 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.
- Propostes de millores del servei.
- Altra informació d'interès per el correcte funcionament de la plataforma.

Aquest informe es lliurarà en format electrònic.

En cap cas, l'adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis, programaris i sistemes sense l'aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Granollers.

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 la plataforma.

DATA D'INICI PREVISTA DEL CONTRACTE:

La data d'inici prevista és el 2 de gener de 2025 o la data de formalització del contracte. El contracte tindrà una durada inicial de dinou (19) mesos, per regularitzar i adequar la durada de la fase d'execució amb el curs escolar (inici del contracte 2 de gener 2025 o data de formalització del contracte i finalització del contracte 31 de juliol de 2026) amb la possibilitat de prorrogar-se fins a 31 de desembre de 2028, amb un màxim de quatre (4) anys del període executiu i pròrroques.

INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor de Servei) per a tota la durada del contracte i per a les eventuais pròrroques que serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Es reunirà amb el responsable del contracte, quan així ho requereixi l'Ajuntament de Granollers. Les reunions podran ser presencials o telemàtiques.

Haurà de tenir disponibilitat telefònica continuada i col·laborativa per atendre consultes o requeriments dels gestors de les preinscripcions de l'Ajuntament de Granollers, en horari de matí i tarda (de 9 a 13 h i de 16 a 19 h) garantint l'atenció amb l'interlocutor durant el calendari de preinscripció i assignació de places a les activitats que aprovi l'Ajuntament de Granollers.

Caldrà oferir una eina de suport via correu electrònic centralitzat o telefònic per a l'equip de gestió l'Ajuntament de Granollers.

Caldrà garantir un temps de resposta inferior a les 4h i un temps màxim de resolució de qualsevol incidència de 8h des de l'inici de la petició.

RECURSOS HUMANS I MATERIALS EMPRATS

L'estructura organitzativa per a l'execució del contracte serà la següent:

- De l'adjudicatari: Un Responsable del contracte i un Tècnic del servei (Àrea 3, Grup A, Nivell 1), que serà interlocutor únic i preferent i planificarà, supervisarà les tasques i funcionalitats de la plataforma i la seva adequació al PTT i PCAP i el seguiment de la prestació global del contracte.
Qualsevol canvi de l'equip de treball serà notificat a l'Ajuntament de Granollers.
La figura del tècnic del servei haurà d'estar localitzable durant tota la vigència del contracte
- De l'Ajuntament de Granollers: Es designaran els/les responsables: Un Tècnic/a que designi l'Ajuntament de Granollers en la fase d'implantació, i un 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 l'Ajuntament de Granollers seran durant l'horari de jornada habitual de funcionament de les EBM i sempre que sigui possible, en horari de matí.

L'adjudicatari disposarà, sense excepció, dels recursos humans i materials necessaris i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec seu, dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir durant l'execució del servei.

S'exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Granollers, per la naturalesa administrativa del contracte.

Durant els diferents períodes crític del calendari del procés de preinscripció i matrícula, els mesos de maig i juny, caldrà oferir una atenció telefònica immediata a qualsevol petició o demanda per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament proporcionarà la informació sobre les fases i dates del procés quan s'aprovi la resolució cada curs i la resposta a les incidències o dubtes sobre accions o funcionalitats ha de ser prioritària.

OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.

L'Ajuntament de Granollers queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol mena de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

RESPECTE AL CONTRACTE D'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES

S'adjunta el contracte d'encàrrec de tractament com Annex 2 del present plec, que quedarà formalitzat en el moment de la signatura d'aquest contracte de servei.

ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)

L'adjudicatari ha d'atendre també a les disposicions de seguretat establertes en la instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), segons la resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques.

RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Així mateix, respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Eva Galvez Rayo
Tècnica del servei d'Educació