

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT D'UNA EINA DIGITAL PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS GESTIONADES PER BRESSOLGRAMENET, S.A., I ELS SERVEIS DE MANTENIMENT D'AQUESTA EINA DIGITAL, DE FORMACIÓ I DE SUPORT.

Expedient: BG2026CL002

ÍNDEX

1. Objecte del contracte	3
2. Definició i característiques del subministrament	3
2.1 Requisit d'accés i activitat de la plataforma.....	4
2.2 Rols d'accés	5
2.3 Requeriments tècnics generals.....	6
2.4 Còpies de seguretat.....	7
2.5 Implantació de l'eina digital.....	8
2.6 Adequació i adaptabilitat de l'eina digita	8
3. Funcionalitats de l'eina digital.....	9
3.1 Funcionalitats generals.....	9
3.2 Funcionalitats de gestió administrativa	10
3.3 Funcionalitats de gestió econòmica	13
3.4 Funcionalitats de gestió pedagògica	15
3.5 Funcionalitats de gestió acadèmica	16
3.6 Funcionalitats de comunicació	16
4. Definició dels serveis: manteniment, suport i formació	17
4.1 Pla d'implantació.....	18
4.2 Manteniment preventiu	18
4.3 Manteniment correctiu	19
4.4 Manteniment evolutiu.....	19
4.5 Serveis de suport a l'usuari.....	19
4.6 Qualitat del servei i resolució d'incidències	20
4.7 Formació	21
4.8 Informes d'explotació.....	21
4.9 Equip de treball i responsable del contracte.....	22
4.10 Seguretat dels equips, programari i informació.....	23
4.11 Transferència de la informació	23
4.12 Causes per a la finalització del servei.....	23
5. Protecció de dades.....	24
6. Pòlissa de responsabilitat civil.....	25
ANNEX A del Plec de Prescripcions Tècniques	26

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte es mixt i consisteix en el subministrament d'una eina o plataforma informàtica online per a la gestió integral de les escoles bressol municipals (en endavant EBM) que gestiona Bressolgramenet S.A. (en endavant Bressolgramenet), proporcionant una solució digital que faciliti les tasques econòmic-administratives, acadèmiques i pedagògiques i la comunicació amb les famílies dels infants usuaris de les EBM. El subministrament de l'eina digital s'ha d'acompanyar dels necessaris serveis de manteniment, de formació de les persones usuàries d'acord amb els respectius rols i de suport online i telefònic constant per resoldre les incidències tècniques o d'operativitat vinculades a l'ús d'aquesta eina.

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; i 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.

Per al curs 2026-2027, i els successius cursos inclosos en la durada màxima possible d'aquest contracte, aquesta eina digital haurà de donar l'abast a la gestió integral de, almenys, les nou (9) EBM que actualment gestiona Bressolgramenet i que són:

- EBM La Sargantana
- EBM Els Pins
- EBM L'Oreneta
- EBM L'Ànec
- EBM La Maduixa
- EBM L'Esquirol
- EBM Les Oliveres
- EBM La Cigonya
- EBM El Blauet

El nombre de places màximes actuals per a infants matriculats a cada escola oscil·la entre 72 i 93 places, amb una mitjana, arrodonida a l'alça, de 83 places per escola. Cadascuna de les EBM ofereix els cursos de I0, I1 i I2.

2. Definició i característiques del subministrament

Els/les licitadors/es han de disposar, en el moment de presentar la seva oferta, d'una eina digital en entorn web dissenyada específicament per a la gestió de centres d'educació infantil i que ha de permetre la gestió administrativa dels centres, la gestió econòmica, la gestió pedagògica i acadèmica i la comunicació immediata, bidireccional, entre els professionals i famílies de les escoles, per gestionar agendes, imatges, comunicacions d'absències, informar sobre els serveis de menjador i acollida, entre altres requeriments.

El subministrament consistirà en la concessió per part de l'adjudicatari/a de la llicència d'accés a Bressolgramenet sobre aquesta plataforma web de gestió d'escoles bressol, amb caràcter no exclusiu i intransferible, per a ús de la comunitat educativa formada pel personal professional dels centres i les famílies amb infants matriculats, així com el

personal directiu, tècnic i administratiu encarregat de la gestió comuna de tots els centres. La llicència conté la versió actual del software, millores, correccions, revisions, actualitzacions (incloses noves versions) que sobre el software introdueixi o desenvolupi.

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

2.1 Requisit d'accés i activitat de la plataforma

Les EBM gestionades per Bressolgramenet tenen activitat, ordinàriament, entre l'1 de setembre i el 31 de juliol, al marge del calendari escolar que fixa les jornades amb infants als centres dins d'aquest període, els dies festius o els dies amb serveis de menjador i d'acollida.

Es requereix que la plataforma de gestió permeti l'accés durant els 365 dies de l'any i, com a mínim, estarà activa durant 14 hores diàries (de 8 hores del matí a les 22 hores de la nit) per 5 dies a la setmana (de dilluns a divendres).

L'accés a la plataforma web s'ha de fer amb identificació amb usuari i contrasenya i ha de ser possible des de qualsevol tipus de dispositiu: PC, ordinador portàtil, tauleta o telèfon mòbil intel·ligent. L'adjudicatari/a proporcionarà les claus d'accés necessàries per a que l'eina digital sigui operativa. Tots els accessos s'hauran de registrar durant el termini de set (7) dies naturals, registrant també els accessos no autoritzats.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD). Es podran establir, de comú acord, mètodes addicionals d'identificació que reforcin la seguretat en l'accés i que garanteixin que la persona és usuària responsable de Bressolgramenet o amb els permisos adequats.

La gestió de les dades i de l'accés dels usuaris ha de garantir el compliment dels requisits establerts per la normativa vigent de protecció de dades. La plataforma ha de fer ús de tecnologies estàndard i ha de garantir que l'accés permet la transferència de dades segures amb el protocol SSL o TLS, actualitzat a l'última versió disponible.

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 segons les funcionalitats i el 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.).

A més de l'accés per navegador web l'adjudicatari/a haurà de facilitar una aplicació que les famílies puguin descarregar i instal·lar en un dispositiu mòbil i permeti accedir a la informació i les novetats de l'escola o de l'infant per a una millor i més eficient

gestió de l'experiència com a usuàries. Aquesta aplicació ha de ser gratuïta i sense cost addicional per Bressolgramenet ni per les famílies usuàries.

2.2 Rols d'accés

Les propostes han de disposar de mecanismes de gestió dels rols de les persones usuàries que utilitzin la plataforma. 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 a diferents funcionalitats en funció del rol.
- Disposar d'un rol d'administrador/a de cada plataforma.

L'eina digital proposada pels licitadors/es ha de disposar, al menys, dels següents rols d'accés amb les corresponents funcionalitats i permisos diferenciats:

1. Rol de Direcció

El rol de Direcció ha de tenir accés a totes les funcionalitats de gestió de l'EBM corresponent, tret d'aquelles que quedin sota l'àmbit exclusiu del Rol Gestor. Ha de poder gestionar la majoria de les tasques per a cadascun dels grups del centre educatiu i per a cadascun dels infants d'una manera optimitzada des d'una pantalla principal.

Podrà generar les claus d'accés que consideri necessàries per als membres de la comunitat educativa per a l'operativitat d'aquesta eina digital. Tanmateix, serà responsable d'obtenir el consentiment per al tractament de dades de caràcter personal dels membres de la comunitat educativa.

2. Rol d'Equips educatius

El rol d'Equips educatius ha de tenir accés a les funcionalitats d'activitats i serveis del grup al qual estan assignats, a les funcionalitats de comunicació amb les famílies i a la comunicació interna de l'EBM. 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.

3. Rol de Famílies

El Rol de Famílies ha de tenir accés per consultar la informació i les novetats relacionades amb el centre o amb l'infant que hi assisteix amb el qual tenen una vinculació reconeguda. Ha de poder visualitzar i descarregar arxius compartits pels equips educatius.

A més de tenir tota la informació en línia a la plataforma web, les famílies han de poder tenir una aplicació, de descàrrega fàcil i gratuïta, que faciliti i millori la seva experiència en dispositius mòbils.

4. Rol Gestor

El Rol Gestor ha de tenir accés a la informació i edició en funcionalitats d'algunes o totes les EBM, segons l'organització interna que determini Bressolgramenet, amb un únic nom d'usuari i contrasenya. Aquest rol ha de tenir accés a les funcionalitats de gestió econòmica-administrativa comú a tots els centres.

En els casos que per sobre de la direcció del centre hi ha un Rol Gestor, cal que per al Rol Direcció no apareguin les pantalles d'edició de les dades del centre, de generació de rebuts, de gestió d'impagats, del model 233, dels articles i dels clients tercers. Per a aquestes funcionalitats només tindria accés d'edició el Rol Gestor.

A més d'aquests rols definits i obligatoris, l'eina digital proposada ha de permetre crear, si escau, rols per a la coordinació dels serveis de l'EBM prestats per tercers, amb uns permisos restringits, sense accés a dades de caràcter personal ni a informació que es pugui considerar confidencial en protecció dels drets dels infants, de les seves famílies i de les persones treballadores.

En particular, cada centre disposa de cuina pròpia de titularitat municipal però que està gestionant una empresa externa. S'ha de poder generar, si es considera necessari per a l'optimització del servei, un rol per al servei de cuina que permeti la comunicació amb l'equip educatiu, l'edició de menús, consultar estadístiques de menjador i extreure informes sense dades personals, consultar informació relativa a malalties o al·lèrgies, mantenint la privacitat, o informació relativa a la necessitat de preparar menús especials per activitats extraordinàries.

2.3 Requeriments tècnics generals

L'eina digital proposada pels licitadors ha de complir amb 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, de l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats a Bressolgramenet.

L'empresa proveïdora serà l'encarregada de la gestió i manteniment de la plataforma. Bressolgramenet no administrerà, 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 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.

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 (com a mínim amb 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).

L'eina proposta ha d'utilitzar 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 les EBM estan dotades de tablettes del següent model:

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

Cal garantir que es pot accedir a la plataforma i es pot utilitzar des d'aquests dispositius, però no exclusivament. Bressolgramenet es reserva el dret de substituir aquests dispositius per altres de models diferents per als quals també s'haurà de garantir la compatibilitat.

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. La plataforma ha de disposar de menú d'ajuda per poder dur a terme accions sense experiència prèvia o eines de consulta en línia.

La plataforma ha de permetre importar els Excels extrets de l'eina digital de l'Ajuntament, concretament el de beques i el de matriculacions, o capacitat per integrar-los.

2.4 Còpies de seguretat

Es requereix que, com a mínim, es realitzin còpies de seguretat diàries amb una retenció mínima de set (7) dies.

Les còpies de seguretat es faran durant el temps necessari fora de l'horari d'activitat de les EBM i en l'interval horari de menys activitat de la plataforma, preferentment entre les 22 hores i les 7 hores.

2.5 Implantació de l'eina digital

L'empresa adjudicatària, un cop formalitzat el contracte, haurà de disposar de tots els recursos personals i materials necessaris per aconseguir que l'eina estigui operativa i a disposició de Bressolgramenet en el termini de temps més breu possible. Es considerarà que l'eina digital està implantada quan totes les funcionalitats requerides en aquest PPT i tota la informació referent als centres i als infants són accessibles i estan operatives a través de la plataforma web.

La implantació de l'eina digital s'haurà de dur a terme durant el mes de juliol de 2026 i, en tot cas, ha d'haver finalitzat abans de l'inici del curs 2026-2027. Durant aquest període s'haurà d'integrar la informació en la plataforma, realitzar proves, realitzar les adaptacions precises per ajustar el servei i fer el primer procés de formació del personal que haurà de gestionar els continguts.

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 no hi ha cap pèrdua d'informació, per garantir la continuïtat, la traçabilitat i l'accessibilitat de la informació. Per tant, la migració de la informació és una condició indispensable per a l'entrada en servei de la nova plataforma i s'haurà de realitzar i verificar la incorporació efectiva a la nova plataforma de totes les dades presents i històriques de l'escola bressol que siguin necessàries, incloent comunicacions, agendes, informes, documents de gestió de rebuts i qualsevol altra informació rellevant generada durant cursos anteriors.

Els treballs d'implantació s'han de considerar inclosos en les despeses generals del contracte. No s'admetrà cap factura pel subministrament de l'eina digital fins que el/la responsable del contracte nomenat/da per Bressolgramenet pugui verificar que la plataforma està plenament implantada. Per tant, el primer període a facturar s'ha d'iniciar en el moment que es verifiqui la implantació de l'eina digital.

2.6 Adequació i adaptabilitat de l'eina digital

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.
- Incrementos en les necessitats de capacitat mínima d'emmagatzematge i de tràfic mensual.
- Situacions extraordinàries i/o d'emergència que poden requerir de funcionalitats addicionals.

Tanmateix, és necessari garantir la continuïtat del subministrament contractat en el present procediment, ja que 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 a l'accés i funcionalitats de l'eina digital, 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 els/les licitadors/es, 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.

Adicionalment, es requereix per part de l'empresa adjudicatària una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte per 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/es 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.

3. Funcionalitats de l'eina digital

Es requereixen una sèrie de funcionalitats mínimes a cobrir per la plataforma, les quals es descriuen a continuació. Aquestes funcionalitats han d'estar disponibles en l'eina digital en el moment de presentar l'oferta i han d'activar-se i ser totalment operatives per Bressolgramenet un cop s'hagi verificat la implantació de la plataforma.

3.1 Funcionalitats generals

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

- Fer alta, edició i baixa de docents i diferents tipus de professionals del centre (equip directiu, equip docent, administració o cuina).
- Diferenciar entre perfils i usuaris docents, personal d'administració o serveis, famílies dels infants dels centres, infants de bressol, així com altres usuaris/es addicionals de suport o gestió, facilitant permisos d'edició i de consulta de dades segons el rol de cada usuari.
- Traspasar configuracions acadèmiques, configuracions de costos de serveis i bonificacions, preinscripcions i altres dades de caràcter general d'un curs a un altre.
- Cercar usuaris (alumnat, docent o altres) a través de nom i cognoms.

- Facilitar informació bàsica del centre, com poden ser les dades identificatives i de contacte, visible per a tota la comunitat educativa.
- Optimitzar la gestió del centre simplificant la recollida i tractament de dades diàries, permetent extreure llistats d'assistència i estadístiques de l'escolarització; llistats d'assistència i estadístiques del servei de menjador; llistats d'assistència del servei d'acollida; descàrrega dels diferents llistats en format Excel per al seu tractament, etc.
- 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.
- Integració de la informació per a les diferents funcionalitats de la plataforma.

3.2 Funcionalitats de 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:

1. Gestió d'alumnes

- Alta, edició i baixa d'alumnat del centre educatiu. 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.
- Recollir una fitxa de dades personals i de contacte de l'infant i les persones responsables (mares, pares o tutors/es legals i persones autoritzades) que es pugui editar amb la principal informació que el centre educatiu pugui necessitar sobre l'infant: 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.

- Buscador d'alumnes per DNI dels dos progenitors.
- 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.
- Permetre importar o exportar dades d'alumnat en format compatible amb RALC, QEI i altres formats d'intercanvi (CSV, XML, etc.)
- Diferenciació entre alumnes actius i exalumnes i control d'accés a la informació disponible segons l'estat en que es troba l'alumne.

2. Gestió de grups

- Creació, edició i supressió dels diferents grups del centre educatiu amb assignació dels infants i els/les professionals que correspongui. A més dels grups principals, també s'ha de poder fer agrupacions d'alumnes de diferents grups per gestionar acollides, menjadors o altres activitats.
- 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, etc.) 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.
- Restricció d'accés a la informació dels grups no assignats. L'eina digital ha de permetre controlar l'accés a la informació en funció del grup al qual estan assignats els/les infants o els/les professionals.

3. Extracció de dades

- 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, etc.).

- Possibilitat de descarregar les dades del curs actual o dels cursos anteriors.

4. Gestió de serveis

- 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. L'eina digital ha de permetre la introducció dels menús diaris, copiar i enganxar menús, i que les famílies puguin visualitzar els menús segons el tipus de preparat i el grup de l'infant.
- 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.

5. Procés de Preinscripció i matriculació

Els procediments de preinscripció i matriculació es gestionen des de l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME), amb una plataforma informàtica de l'Ajuntament. L'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 i pels nivells d'educació infantil, primària i secundària obligatòria.

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 extret de l'eina informàtica 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.

Tot i que no es requereix que l'adjudicatari/a inclogui en l'eina oferta un mòdul per a la gestió íntegra dels processos de preinscripció i de matrícula, es valorarà que, en cas que Bressolgramenet assumeixi durant la vigència del contracte la gestió d'aquests processos, es pugui ampliar els serveis de la plataforma amb la contractació del mòdul de preinscripció i matrícula.

3.3 Funcionalitats de gestió econòmica

S'entén per funcionalitats de gestió econòmica les relacionades amb el control exhaustiu dels ingressos generats pel servei d'escolarització i altres accessoris (menjador, acollida, xecs o beques); el control del pagament d'aquests ingressos; el seguiment dels rebuts impagats i els possibles canvis d'estat dels rebuts (pagats/impagats); i altres connexes de contingut econòmic. La plataforma haurà de:

1. Funcionalitats generals

- 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.
- Contenir una pantalla o espai per a la configuració de les tarifes i la gestió de beques, xecs gourmet i/o descomptes que permeti una vinculació àgil de cada infant amb la tarifa que té contractada. S'ha de poder establir diferents tarifes segons si es tracta d'import fixes, serveis puntuals esporàdics o de periodicitat específica o imports únics.
- Possibilitat de generar i descarregar un fitxer Excel amb la informació de tots els conceptes a facturar i els descomptes aplicats en aquella mensualitat (com per exemple beques i xecs).
- Poder visualitzar l'històric de la informació important relativa a la facturació del curs actual i dels cursos anteriors.
- Visualització de les fitxes dels cobraments dels alumnes amb possibilitat d'incorporació de comentaris.

2. Confecció dels rebuts

- Confecció automatitzada i integrada dels rebuts mensuals de cada infant segons els registres d'assistència i serveis consumits, ja siguin en blocs de rebuts o de forma individualitzada. L'eina digital ha de proporcionar el càlcul automàtic de l'import del rebut, d'acord amb les tarifes que siguin d'aplicació a cada infant i amb inclusió dels descomptes, beneficis o recàrrecs corresponents.
- Selecció del mes i el grup sobre el qual es vol fer el càlcul de l'import dels rebuts. L'eina digital hauria de poder imputar el rebut al mes corresponent en que s'hagi fet ús dels serveis facturats, encara que els serveis es facturin a mes vençut, per tal que quan es faci l'extracció d'informació de rebuts per mesos coincideixi amb els ingressos generats pels serveis prestats durant l'any natural.

- Poder visualitzar per a cada infant la informació desglossada dels serveis consumits en una taula o quadrant.
- Generació del rebut per línies de facturació amb possibilitat d'edició manual pel personal autoritzat. Possibilitat d'afegir manualment noves línies de pagament i de descompte que no han estat previstes en el càlcul automàtic.
- Possibilitat de revisió dels rebuts abans de la validació i detecció automàtica d'incidències que impedeixin el cobrament (manca d'alguna dada administrativa).
- 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.
- Generació i descarrega d'un fitxer Excel amb la facturació del mes (importos separats per alumnes i per partides amb càlculs totals, informació del pagador i dades de l'alumne).
- Les famílies han de poder veure els rebuts a través de l'aplicació i/o la versió web i descarregar-los en PDF.

3. Gestió de cobraments

- Importació mensual de dades de rebuts emesos i possibilitat d'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.
- 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-ho al banc.
- Exportació de fitxer SEPA per remeses de cobrament.
- Selecció dels rebuts a incloure a cada remesa.
- Importació de dades de cobraments del Banc amb el que opera Bressolgramenet (extracte o arxiu norma) i incorporació manual.
- Incorporar la data de pagament dels rebuts i possibilitat de filtrar els rebuts per data de pagament.
- Visualització dels cobraments dels alumnes de forma individual i generació de llistats en format Excel.

4. Gestió d'impagats

- Pantalla de gestió d'impagats. Aquesta pantalla haurà de permetre filtrar els impagats per cursos, separant els alumnes dels exalumnes, per a una gestió més eficient dels deutes de les famílies.

- Identificació i visualització dels rebuts impagats, amb consulta de dades associades: infant i família associats, responsable del pagament, serveis facturats, data del rebut, estat del deute, etc.
- 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 prorratges de quotes.
- Seguiment d'impagats i possibilitat d'incorporació de comentaris.
- Classificació d'impagaments en impagat / reclamat / cobrat, amb les dates de reclamació.
- Possibilitat d'incloure la comissió bancària generada als rebuts impagats.
- Incorporar la data de pagament del deute i possibilitat de filtrar per data de pagament.
- 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.

5. Model 233

- Extracció automàtica de la informació econòmica necessària i generació d'un fitxer .csv amb el format sol·licitat per l'Agència Tributària per tal d'importar massivament les dades de tots els infants de cada centre, per poder ser enviat per Bressolgramenet a l'Agència Tributària segons el model 233.
- L'eina digital ha d'integrar tota la informació personal i econòmica necessària, agrupant-la per infant i exercici fiscal, amb correspondència automàtica dels imports declarats, els rebuts generats i els rebuts pagats i impagats.

3.4 Funcionalitats de gestió pedagògica

S'entén per funcionalitats de gestió pedagògica aquelles que permeten el seguiment i gestió de les activitats educatives del centre. L'eina digital haurà de:

- Disposar d'un mur cronològic a on es recullin de manera automàtica les novetats de l'agenda, nous missatges i circulars, informació de menús i esdeveniments, noves imatges d'activitats, etc.
- Incorporar i compartir imatges dels grups, amb control dels drets d'imatge, etiquetatge d'infants i filtre automàtic en funció dels infants etiquetats i dels permisos de dret d'imatge associats. L'eina digital ha d'avisar automàticament en cas que s'etiqueti a un infant per al qual no es disposa del consentiment.
- Incorporar i compartir vídeos accessibles exclusivament per les famílies amb infants etiquetats. Aquesta funcionalitat ha de permetre pujar vídeos de, al menys, fins a un pes de 100 MB per arxiu i ha de tenir una capacitat de mantenir 5 vídeos actius per centre de manera simultània.
- Creació d'activitats amb títol, text i imatges que permeti un muntatge visual automàtic i en les que els membres de la comunitat educativa puguin deixar

comentaris. Ha de ser possible la descàrrega dels arxius i l'accés a activitats anteriors.

- 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.
- Disposar d'un registre automàtic d'assistència per a cada infant i per a cada una de les diferents franges horàries del centre educatiu. L'eina ha de permetre l'edició de les franges horàries i de l'assistència (tant del dia en curs com de dies passats), i la visualització d'estadístiques i extracció de llistats d'assistència per infant, per dia, interval temporal o curs.
- Permetre 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 l'edició i impressió d'horaris d'activitats pel personal educatiu, infants i grups.

3.5 Funcionalitats de gestió acadèmica

Són les funcionalitats que faciliten el procés per determinar si els infants han adquirit alguna competència i possibiliten la gestió dels historials. Aquest ha de contenir el currículum, informes redactats i desenvolupament a l'estança, entre d'altres.

Les funcionalitats de gestió acadèmica han de:

- Possibilitar al personal educatiu la gestió completa dels expedients acadèmics del seus infants (de cursos anteriors o del curs actiu).
- Confeccionar fulls de dades bàsiques i el resum d'escolarització segons els requeriments del Departament d'educació i la descàrrega dels documents en format PDF.
- Permetre la definició de graelles d'observació del progrés dels infants per a diferents períodes, amb observacions per apartats i subapartats.
- Generar resums estadístics a partir de les observacions introduïdes i facilitar l'anàlisi del progrés dels infants de manera estructurada i sistemàtica.
- Confeccionar informes de l'alumnat, personalitzables i complementables, amb redacció lliure o basats en ítems. Es recomanable que aquests informes es puguin consultar dins de la plataforma, descarregar en PDF i, a més, enviar automàticament per via telemàtica.
- Conservar l'històric acadèmic dels exalumnes.

3.6 Funcionalitats de comunicació

S'entén com a funcionalitats de comunicació les formes d'interacció unidireccional i bidireccional entre els membres de la comunitat educativa, per facilitar i millorar la

relació entre els membres de l'escola bressol i l'accés a la informació i documentació. La gestió de la comunicació ha de permetre:

- Informar del full d'activitat 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.
- Informar de l'estat dels infants, dels descansos, dels àpats, i altres camps configurables pel centre.
- Configurar el full d'activitat diària per a la visualització en temps real o únicament en finalitzar la jornada escolar.
- Edició del full d'activitat diària amb observacions introduïdes per les famílies, únicament quan l'infant no hi sigui al centre.
- Enviament de missatges directes entre persones usuàries, amb possibilitat de resposta, reenviament i adjunció d'arxius. L'eina ha de permetre seleccionar els destinataris mitjançant un arbre jeràrquic per grups i rols, amb possibilitat de fer enviaments a destinataris individuals o a conjunts d'usuaris seleccionats per grup, rol o relació amb l'infant.
- Enviament de circulars des del centre als membres de la comunitat educativa, amb possibilitat d'habilitar resposta a la circular i que aquesta resposta sigui predefinida. L'eina ha de permetre seleccionar els destinataris mitjançant un arbre jeràrquic per grups i rols, extreure estadístiques de lectura i per tipus de resposta i el reenviament de missatges a grups d'usuaris segons si es troben en estat "no llegit", "llegit" o "confirmat").
- Espai de calendari amb recordatoris d'esdeveniments pels diferents usuaris de la comunitat educativa.
- Espai repositori de documentació amb possibilitat de crear carpetes i subcarpetes per compartir arxius amb l'equip del centre i amb les famílies, amb un grup o amb varis.
- Incorporar documentació d'interès per a tots els membres de la comunitat educativa com poden ser: el Projecte Educatiu de Centre (PEC), la Programació General Anual de Centre (PGAC) i les Normes d'Organització i Funcionament del Centre (NOFC).

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

4. Definició dels serveis: manteniment, suport i formació

L'objecte del contracte també inclou els serveis de manteniment de l'eina digital, el suport als usuaris per a resoldre possibles incidències que sorgeixin en l'ús de la plataforma i la formació per al personal de Bressolgramenet que hagi de gestionar les diferents funcionalitats de l'eina digital.

Es requereix, per tant, que l'empresa adjudicatària proporcioni un servei de consultoria durant tota la vigència del contracte, que s'iniciï amb els treballs d'implantació de l'eina digital (parametritzacions, migracions, integracions, proves, etc.) i que ha de procurar el suport i formació al personal usuari i el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de

la seva plataforma, amb una actitud proactiva, realitzant propostes de millora de l'eina digital, millores respecte a l'adaptabilitat de l'eina a les necessitats específiques de Bressolgramenet i millores respecte dels serveis associats.

Totes les despeses derivades d'aquest serveis estaran incloses en els costos del contracte i no es podran facturar separatament. 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.

4.1 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. Un cop validat el pla s'iniciaran i desenvoluparan les actuacions conduents a la implantació efectiva de l'eina digital, incloent les proves oportunes i la formació dels usuaris.

El/la responsable designat per Bressolgramenet haurà d'acceptar i validar la implantació per a que es pugui considerar que l'eina digital ja està operativa i a disposició de Bressolgramenet. Les implantacions no acceptades no podran passar a la fase d'exploració.

4.2 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 l'eina digital 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.

4.3 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu es realitzarà per part de l'empresa adjudicatària una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència tècnica. 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.

4.4 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 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.

4.5 Serveis de suport a l'usuari

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

L'empresa adjudicatària ha de garantir un servei telefònic d'atenció i resolució d'incidències (SAT), com a mínim, durant l'horari de treball de les EBM: de dilluns a divendres, de 8 hores a 17 hores.

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

Tanmateix, la plataforma disposarà de la documentació de totes les funcionalitats del programa per tal que les persones usuàries puguin 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.

4.6 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 per part del proveïdor o a través de la informació tramesa per les pròpies persones usuàries del sistema.

L'empresa contractista 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.

4.7 Formació

L'empresa contractista ha de preveure la realització de sessions de formació, en línia o presencials, destinades al personal docent i directiu de les escoles bressol i al personal de serveis generals encarregat de la gestió de totes o d'algunes de les funcionalitats de l'eina digital requerides en aquest PPT.

La formació inicial del personal es farà presencial durant la fase d'implantació i tindrà una durada mínima de 2 hores per centre, amb un total de 10 centres (9 EBM més les oficines centrals). El contingut de la formació serà el necessari per a fer operatives les funcionalitats de l'eina digital per part del personal usuari de Bressolgramenet i com a mínim:

- L'accés a la plataforma i a les funcionalitats. Els rols d'accés i els permisos.
- Incorporació de dades i documentació dels infants, dels docents, de tercers, etc.
- Descàrrega de documentació i extracció d'informació.
- Publicació d'imatges i vídeos.
- Gestió de la comunicació amb la comunitat educativa.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Gestió i resolució d'incidències.

A més de la formació realitzada durant la fase d'implantació, l'empresa contractista haurà de realitzar sessions formatives per a tot el personal usuari de Bressolgramenet en cas d'incorporar noves funcionalitats a l'eina digital.

També s'ha de contemplar realitzar formació en els casos en que Bressolgramenet incorpori noves EBM o nous serveis que afectin a la gestió de l'eina digital.

4.8 Informes d'explotació

L'empresa contractista, al final de cada curs escolar, posarà a disposició de Bressolgramenet un informe d'explotació que contingui 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.

4.9 Equip de treball i responsable del contracte

L'adjudicatària haurà de posar a disposició de Bressolgramenet durant el període de vigència del contracte un/a professional tècnic/a de referència per a l'execució del contracte amb el rol de coordinador/a del servei i que integrarà els mitjans personals adscrits al contracte. Serà la persona de referència per a la resolució d'incidències tècniques i operatives, per proposar canvis, ampliacions i evolucions en l'eina digital i serà responsable operatiu de tots els serveis associats a l'ús de la plataforma.

Si durant la vigència del contracte, aquest/a professional deixa de formar part de l'organització de l'adjudicatari o s'extingeixen els vincles professionals o laborals existents amb l'adjudicatari, aquest podrà proposar a Bressolgramenet la incorporació d'un nou professional a l'equip mínim exigít, el qual haurà de complir amb els mateixos requisits i la mateixa experiència professional. A aquests efectes, Bressolgramenet podrà refusar la proposta de l'adjudicatari, quedant aquest obligat a oferir un nou/va substitut/a fins que sigui finalment acceptat per Bressolgramenet.

A més d'aquest/a tècnic/a de referència adscrit/a al contracte, l'empresa contractista haurà de disposar de tots els mitjans personals i materials necessaris per garantir la implantació, funcionament, manteniment i desenvolupament de l'eina digital i tots els serveis associats requerits en aquest PPT i qualsevol altre imprescindible per assegurar la continuïtat del subministrament.

Així mateix, l'empresa contractista haurà de designar una persona responsable del contracte encarregada de gestionar els aspectes econòmics i contractuals. Aquesta persona haurà de:

- Fer el seguiment del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament 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.

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.

4.10 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.

4.11 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, l'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, l'eina 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 disegni.

4.12 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.

5. Protecció de dades

La solució ha de donar compliment, en referència a 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.

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 tingui 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 informàtica, 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.

6. 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.

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

Belinda Morillo Carretero

Ana Muñoz Martínez

Presidenta de Bressolgramenet

Consellera delegada 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					
	Total	Total	Total	Total	Total	No Reclamat	Reclamat	Pagat	Total	Incobrat	Incobrat
Els Pins	-	-	-	-	-				-	-	-
10											
11											
12											
L'Ànec	-	-	-	-	-				-	-	-
10											
11											
12											
La Cigonya	-	-	-	-	-				-	-	-
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	No Reclamat	Reclamat	Pagat	Total	Incobrat	Incobrat			
Els Pins
10																																									
11																																									
12																																									
L'Ànec
10																																									
11																																									
12																																									
La Cigonya
10																																									
11																																									
12																																									