

CONVOCATÒRIA PER A LA CONTRACTACIÓ DEL PROGRAMA INFORMÀTIC D'INSCRIPCIONS I GESTIÓ D'ESPAIS PER ALS CASALS DE BARRI MUNICIPALS DURANT EL CURS 2023-24 MITJANÇANT CONTRACTE MENOR

L'Ajuntament de Palma disposa d'una xarxa de casals de barri distribuïts per tot el terme municipal. Els serveis principals que es duen a terme són la realització d'activitats socioculturals, programades des d'alguns dels casals de la xarxa, mitjançant un contracte de serveis i adreçades a tota la població, i les cessions d'espais a entitats ciutadanes i altres departaments municipals.

Per realitzar de forma eficaç la gestió d'aquests casals, especialment quant a les inscripcions a les activitats i per a l'organització i control de l'ús dels espais, tant per part de l'equip tècnic de Participació Ciutadana responsable dels casals de barri, com per part de l'empresa adjudicatària de la gestió d'alguns d'aquests casals, es fa necessari poder disposar d'un programari que permeti la gestió dels mateixos.

Des de l'Ajuntament no es disposa d'aquest software per dur a terme la gestió d'espais i d'inscripcions a la programació d'activitats dels casals de barri de Palma de forma on-line i realitzant els pagaments dels preus públics a través del mateix programa. Per aquest motiu es proposa la contractació del servei d'ús i manteniment d'un programa informàtic que desenvolupi les esmentades funcions, entre d'altres, mitjançant un contracte menor.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és disposar d'un sistema tecnològic per a la gestió dels serveis oferts des dels casals de barri de l'Ajuntament de Palma, especialment la planificació i inscripció a les activitats, així com el control i cessió d'ús d'espais, durant el curs 2023-24.

2. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SISTEMA

El programari ha de permetre per una banda disposar d'un entorn unificat en el que poder treballar, consultar o explotar la informació introduïda de tots els casals de barri, així com permetre la gestió independent per a cada casal de manera que, a nivell lògic, la gestió de persones usuàries, activitats, espais i la resta d'àmbits objecte del contracte es pugui fer de forma segregada.

Els casals de barri amb inscripcions d'activitats pròpies, pels que es preveu utilitzar el programa de gestió, són els vuit següents, encara que per motius d'organització podria canviar algun d'ells abans d'iniciar el contracte:

- Casal de barri de S'Escorxador
- Casal de barri de Sant Jordi – Hostalot
- Casal de barri de Pere Garau
- Casal de barri de Son Gotleu
- Casal de barri de Santa Catalina - Jonquet
- Casal de barri de Sant Agustí



- Casal de barri de Camp d'en Serralta
- Casal de barri de Son Cladera

Les sales dels casal de barri amb cessions d'us d'espais, pel que es preveu utilitzar el programa de gestió, es troben agrupades per districtes, per facilitar la visualització d'espais:

- Districte Centre
- Districte Nord
- Districte Llevant
- Districte Ponent
- Districte Platja de Palma

El programari ha de ser operatiu per diversos usuaris de forma concurrent, i també ha de permetre funcionalment i de forma separada, la gestió de diversos casals de barri. Ha de permetre dur a terme la gestió dels casals (activitats, persones usuàries, inscripcions, espais, persones sòcies) a través d'una eina web per part dels gestors del centre, així com permetre realitzar les inscripcions a la ciutadania a través d'un portal web.

El programa ha d'estar disponible en català, i la part pública de la plataforma ha d'estar disponible en català i castellà.

3. DURADA DEL CONTRACTE

El servei es prestarà durant **1 any, a comptar des de la data del seu inici, previst per al dia 1 de setembre de 2023**. En cas que s'ajorni l'adjudicació del contracte, l'inici de la prestació serà dins els 15 dies següents a la formalització del contracte.

4. ESPECIFICACIONS TÈCNiques DE LA PRESTACIÓ

El programari ha de disposar de les següents funcionalitats, que han de poder ser realitzades de forma independent per a cada un dels casals de barri on s'implanti, i també de forma on-line:

- La gestió de les activitats pròpies que es realitzen als 8 casals de barri abans esmentats:
 - gestió de les inscripcions a les activitats a través d'un portal web específic i per part del personal dels casals.
 - gestió de reserves, llistes d'espera, horaris i professorat
- La gestió de les persones usuàries vinculades als 8 esmentats casals.
- La gestió dels espais, serveis i recursos de cada equipament, incloent els procediments de cessió d'aquests.
- La gestió i explotació d'indicadors econòmics i d'activitats així com d'informes personalitzats.
- La gestió de les comunicacions entre els casals i les persones usuàries



A continuació es descriuen les necessitats que s'han de poder dur a terme en relació a cada una de les funcionalitats.

4.1. Gestió d'activitats

L'aplicació ha de permetre gestionar les activitats pròpies que es realitzen als casals. Cadascuna d'aquestes activitats ha de disposar de la seva descripció i la informació mínima necessària per portar a terme els processos associats (materials, dates i horaris, nombre de sessions (vinculació als preus públics), forma de pagament, monitor/a, requisits, materials necessaris....)

Les operacions mínimes que s'ha de poder realitzar són:

- Alta d'activitats:
 - Introducció de dades (descripció, materials, dates i horaris, nombre de sessions, monitor/a, lloc, forma d'impartició...), amb control d'introducció de tots els camps que s'indiquin com a obligatoris
 - Automatització de la calendarització de les sessions (nombre de sessions, dies de la setmana en els que tindrà lloc l'activitat, hora d'inici i final).
 - Gestió de les quotes de les activitats, així com les formes de pagament i els possibles descomptes a aplicar. Les quotes venen determinades pel nombre de sessions a desenvolupar, i estan regulades a l'Ordenança de preus públics dels casals de barri, amb un preu/sessió, i bonificacions individuals en funció de determinats requisits de les persones participants, entre d'altres.
- Modificació d'activitats:
 - Modificar la informació descrita per a una activitat sense haver de modificar tots els camps.
 - Modificar les sessions per separat, tant pel que fa al dia com per l'hora.
- Cerca:
 - Realitzar recerques de qualsevol activitat a partir de la seva descripció, títol, codi, tipologia o període de l'activitat.
 - Veure els resultats de la cerca en un llistat i permetre accedir a la fitxa d'activitat de forma àgil.
 - Veure l'estat actual d'inscripcions i llistes d'espera d'activitats.
- Cancel·lació:
 - Poder cancel·lar activitats previstes, amb revisió d'inscripcions realitzades i generar abonament de les inscripcions, si cal.
- Duplicació:
 - Permetre duplicar les activitats d'un període a un altre, per tal d'agilitzar-ne la creació.

4.2. Gestió de persones usuàries

L'aplicació ha de permetre gestionar les persones usuàries que interactuen amb l'aplicació. S'entén per usuari/a qualsevol de les persones que fan ús del programa, ja sigui com a gestors o com a participant de les activitats.



Les operacions mínimes que s'han de poder realitzar són:

- Alta d'usuaris:
 - Els usuaris amb perfils de gestió seran donats d'alta per part dels administradors de l'aplicació. Aquests usuaris han de poder accedir a l'aplicació amb un nom d'usuari i clau d'accés, i tindran diferents nivells d'accés per a cadascuna de les funcionalitats dels punts anteriors, per garantir el control i la seguretat.
 - Els usuaris participants (persones usuàries dels casals de barri) han de poder ser donats d'alta pel personal de gestió, de forma presencial, o podran fer un auto-registre directament mitjançant el procediment online a través d'un web.
 - Introducció de dades personals, amb control d'introducció de tots els camps que s'indiquin com a obligatoris i assignació d'un número identificador incremental. Aquestes dades podran ser introduïdes pel dos tipus d'usuaris: de gestió o participants.
 - En cas d'usuaris participants, que realitzen el registre i la introducció de dades online, a través d'un web, el sistema ha de permetre introduir una contrasenya d'accés, validar l'adreça de correu electrònic, així com permetre que les persones usuàries puguin clicar la conformitat respecte a clàusules de gestió de dades i acceptació de normativa dels casal de barri.
 - Gestió de descomptes aplicables, en funció de les característiques personals de les persones usuàries.
- Modificació d'usuaris:
 - Modificar les dades personals dels usuaris/es, tant des del gestor com des de l'accés online per part del propi usuari/a.
- Cerca:
 - Realitzar recerques dels usuaris registrats a la plataforma, mostrar els resultats de la cerca i permetre accedir a la fitxa de l'usuari/a.
 - L'aplicació haurà de permetre a l'administrador/a des del gestor veure informació sobre l'activitat de l'usuari/a, la llista d'inscripcions d'aquest o l'assistència a les activitats a les quals s'ha inscrit.

4.3. Gestió d'inscripcions

L'aplicació ha de permetre gestionar les inscripcions de les persones usuàries a les activitats programades als casals de barri. La gestió d'inscripcions estarà totalment vinculada a la gestió d'activitats i de persones usuàries.

Les operacions mínimes que s'ha de poder realitzar són:

- Inscripció inicial:
 - Els usuaris/es s'inscriuen a l'activitat per ordre fins que s'assoleix el nombre màxim de places.
 - L'aplicació ha de permetre determinar dates d'inici de les inscripcions, així com limitar temporalment a una inscripció per persona a l'inici de curs



- A través del gestor del casal, l'aplicació ha de permetre inscriure un usuari/a a una o més activitats del casal, associant-li una forma de pagament.
- L'aplicació ha de permetre aplicar descomptes o bonificacions a la persona usuària, que compleixi uns determinats requisits. Aquestes bonificacions no poden ser automàtiques sinó que han de ser revisades i validades pel personal del casal de barri, preferentment abans del pagament del preu públic a abonar.
- A través del web de reserves, un usuari/a haurà de poder realitzar una inscripció a una o més activitats del casal. El web de reserves ha de permetre el pagament de l'activitat on-line a través d'una passarel·la bancària de pagament.
- Un cop realitzada la reserva l'aplicació haurà de comunicar pels canals establerts a l'usuari amb la confirmació de la inscripció.
- Modificació i cancel·lació:
 - L'aplicació, a través del gestor, ha de permetre la modificació o cancel·lació d'una inscripció, generant, si escau, l'abonament (parcial o total) que correspongui.
- Impressió de rebuts:
 - L'aplicació haurà de permetre generar un document (per a la seva descàrrega en pdf) amb les dades de l'activitat reservada i del pagament realitzat. Cada rebut haurà d'estar identificat amb un número correlatiu de la sèrie de rebuts assignada a l'activitat.
- Llistar persones usuàries, admeses i inscrites:
 - L'aplicació ha de permetre llistar i exportar en format taula la informació (incloent telèfon i correu electrònic) de les persones inscrites i admeses a una activitat.
 - L'aplicació ha de permetre també fer seguiment sobre l'assistència a les activitats a les que les persones usuàries s'han inscrit. També ha de permetre visualitzar i exportar les persones que s'han donat de baixa de l'activitat.
 - L'aplicació ha de permetre llistar els usuaris amb abonaments pendents, per cada abonament pendent ha de mostrar l'usuari/a que té l'abonament pendent i la quantitat a abonar. Els abonaments s'han de poder marcar com a realitzats.

4.4. Gestió d'espais

L'aplicació ha de permetre gestionar els espais dels casals de barri i les activitats programades als esmentats espais. L'aplicació també ha de permetre la reserva d'espais per a les cessions d'ús a entitats ciutadanes i d'altres serveis municipals.

Les operacions mínimes que s'ha de poder realitzar són:

- Alta d'espais:



- L'aplicació ha de poder donar d'alta espais, amb informació sobre característiques bàsiques d'aquests (aforament, mobiliari i equipament disponible, altres característiques).
- Els espais han de poder ser modificats i eliminats, si escau. S'han de poder llistar tots els espais disponibles per tal de poder accedir a les seves fitxes respectives.
- Reserva d'espais:
 - L'aplicació ha de permetre la reserva d'espais, ja sigui per a la realització d'una activitat programada o per a la cessió de l'espai a entitats ciutadanes o altres serveis.
 - Quan es creï una reserva, l'aplicació haurà de permetre indicar la utilització de diferents espais en les franges temporals que es corresponguin així com indicar els serveis addicionals que seran necessaris.
 - S'haurà de poder vincular la reserva a una entitat, facilitant la seva creació si no existeix a la base de dades.
 - L'aplicació haurà de facilitar tant com sigui possible la creació d'una reserva de manera que les interfícies permetin fer aquest procés ràpidament. S'han de poder crear reserves puntuals, reserves periòdiques i reserves en dates aleatòries.
- Modificació d'una reserva:
 - L'aplicació ha de permetre modificar i cancel·lar una reserva. En el cas de modificació ha de permetre modificar l'assignació de la utilització dels diferents espais, així com la modificació o cancel·lació de dates puntuals.
- Visualització d'una reserva i ocupació dels espais:
 - L'aplicació ha de permetre visualitzar en format calendari i en format llista la utilització dels diferents espais de manera que es pugui identificar clarament la seva ocupació. En aquesta visualització s'hauran d'incloure les activitats del casal que s'hagin creat a través de l'apartat de gestió d'activitats.
 - L'aplicació ha de poder identificar possibles conflictes que es produeixin en les reserves, com per exemple que s'hagi assignat dos cops el mateix espai en una mateixa franja temporal

4.5. Gestió i explotació de dades econòmiques i d'activitats

L'aplicació ha de permetre la gestió i explotació de les dades recollides, en funció de l'habilitació que tingui el personal municipal com a usuari gestor. L'aplicació ha de proveir un entorn en el qual el personal municipal habilitat pugui visualitzar les dades dels casals per als quals tingui permisos d'accés.

Quant a les dades econòmiques dels ingressos, l'aplicació ha de permetre:

- la total traçabilitat dels moviments econòmics generats per altes, baixes i modificacions de qualsevol tipus, vinculades a l'activitat que genera els ingressos i/o devolucions dels casals.



- l'emissió dels corresponents justificants dels ingressos derivats de la prestació dels serveis dels casals de barri, d'acord amb els preus públics aprovats.
- la visualització i descàrrega (en pdf, excel i CSV) de les dades associades a les inscripcions. S'haurà de poder filtrar per Casal, tram de dates i qualsevol dels camps informats a cadascuna de les taules. En cada consulta l'aplicació haurà d'identificar clarament quin és el comptador intern inicial i final que ha retornat la consulta.

Quant a les dades d'activitats, l'aplicació ha de permetre:

- L'aplicació haurà de permetre disposar d'una eina que permeti explotar la informació, d'un o varis casals, mitjançant la creació de consultes. L'aplicació haurà de disposar d'un creador gràfic de consultes que permeti mostrar quins camps es volen obtenir, de quins blocs d'informació (usuaris, activitats, ...) i amb quines restriccions.
- A més d'un editor gràfic, l'aplicació haurà de permetre crear aquestes consultes mitjançant de l'edició de sentències SQL.
- L'aplicació haurà de permetre guardar aquestes consultes per a la seva posterior execució o modificació.
- L'aplicació haurà de permetre descarregar els resultats de l'execució de les consultes en format tabular (MS Excel i CSV).
- L'aplicació haurà de disposar d'eines que permetin la recollida d'indicadors prèviament pre-establers. Cada casal haurà d'omplir aquests indicadors i enviar-los perquè siguin recollits per part dels seus usuaris participants.
- L'aplicació haurà de proposar uns valors per a aquells indicadors que puguin ser calculats a partir de la informació recollida a l'aplicació (gestió de reserves, usuaris, espais...), però l'usuari/a haurà de poder sobre-escriure els seus valors. Els resultats dels formularis s'hauran de poder descarregar en format tabular (MS Excel i CSV). Aproximadament caldrà recollir uns 50 indicadors.

4.6. Gestió de comunicacions

L'aplicació ha de permetre l'enviament de comunicacions a les persones usuàries donades d'alta a la plataforma, ja sigui vinculades a una inscripció o una cessió d'espais dels casals de barri.

Les operacions mínimes que s'ha de poder realitzar són:

- Comunicacions generals: enviament massiu de comunicacions de caire general, de caire informatiu, sense vinculació a inscripcions o cessions d'espais.
- Comunicacions d'altres, baixes, canvis en les dades dels usuaris, inscripcions...
- Comunicacions d'incidències, canvis d'horaris, anul·lacions de sessions...

4.7. Requisits funcionals obligatoris



Els requeriments funcionals esmentats són requisits obligatoris. Aquests requeriments de cobertura funcional obligatòria si no estan coberts per la solució fan que aquesta no pugui ser utilitzada adientment. L'aplicació ha de poder oferir una alternativa similar o ha de permetre la seva incorporació.

Si la solució proposada no contempla les següents funcionalitats, considerades indispensables, sense opció a alternativa o incorporació posterior, la solució proposada serà descartada i per extensió la proposta del licitador:

- Disponibilitat d'un portal online on el ciutadà pugui accedir a cada casal, visualitzar el catàleg d'activitats i realitzar la inscripció en línia.
- Integració amb passarel·la de pagaments amb targeta de crèdit en el portal online
- Disposar d'una eina de gestió d'espais que permeti una gestió integral de les ocupacions i reserves dels diferents espais dels casals de barri
- Gestió integral de quotes a aplicar a les diferents activitats
- Adaptable per als dispositius mòbils.

5. SERVEIS D'ÚS INCLOSOS I REQUISITS TÈCNICS

Els serveis bàsics que l'Ajuntament vol contractar a través del programari són els següents:

- Allotjament: Tota la infraestructura del programari i les bases de dades necessàries ha d'estar allotjada per l'adjudicatari en servidors de la seva propietat o subcontractats per ell.
- Compatibilitat i accessibilitat web:
 - La utilització del programari ha de fer-se per mitjà de navegador web. L'adjudicatari ha de garantir que el programari sigui totalment operatiu amb les versions de navegadors web més recents (Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera i/o Edge), així com adaptable per als dispositius mòbils. En cas d'alguna incompatibilitat, l'adjudicatari haurà de garantir que, com a mínim, el programari sigui totalment operatiu en almenys un d'aquests navegadors o el que pugui ser d'ús comú, si durant la vigència del contracte hi ha canvis al respecte.
 - L'adjudicatari ha de garantir que el programari compleixi amb els estàndards AAA d'accessibilitat web en tot moment. Això inclou l'adherència a les directrius WCAG 2.1 i altres estàndards i normes d'accessibilitat web pertinents per a assegurar que el programari sigui totalment accessible per a totes les persones, independentment de les seves capacitats i discapacitats. Així mateix, l'accés web ha de seguir les normatives de seguretat establertes que siguin vigents en cada moment per garantir la seguretat dels usuaris i la protecció de les dades.
- Ús i manteniment dels servidors:
 - Els servidors que es faran servir per a l'aplicació han de ser escalables per satisfer les necessitats de cimes d'usuaris en períodes de gran afluència, especialment durant l'inici d'inscripcions el mes de setembre, i en altres períodes d'inscripcions trimestrals o per activitats puntuals. Es requereix una capacitat suficient per processar un gran volum de sol·licituds simultànies, garantint que l'aplicació sigui accessible i funcional en tot moment.



- L'adjudicatari haurà d'incloure a la oferta la informació tècnica sobre el servidor, o conjunt de servidors, dels que s'haurà de dotar per donar suport a l'eina d'inscripcions i cessions d'ús, les seves bases de dades i sistema de fitxers. L'empresa adjudicatària serà la responsable de mantenir els sistemes subjacents a l'aplicació en aquests servidors (Sistema Operatiu, DBMS, etc...). Les característiques tècniques dels servidors hauran de garantir un ús fluid de l'aplicació per part dels usuaris i estar dimensionats per donar resposta al volum de dades i usuaris necessaris.
- Els servidors hauran d'estar localitzats a un país de la Unió Europea.
- L'adjudicatari haurà d'adjuntar a la oferta els ANS's de l'aplicació i els servidors en relació a la seguretat, fiabilitat, eficiència, usabilitat, compatibilitat i portabilitat.
- Els servidors utilitzats per l'aplicació hauran de complir amb els estàndards internacionals que estableix les exigències per a un sistema de gestió de seguretat de la informació (SGSI). Es valorarà el ISO/IEC 27001 en la seva operació i gestió. Això ajudarà a garantir que la informació dels usuaris i dels clients estigui segura i protegida.
- Còpies de seguretat:
 - L'adjudicatari haurà de realitzar una còpia de seguretat de les dades emmagatzemades en el programari amb una periodicitat diària.
 - El sistema ha de mantenir còpies de seguretat de les dades en un entorn segur i fiable que permeti recuperar el sistema en cas de desastre. Les còpies de seguretat han d'estar encriptades per garantir la confidencialitat i la integritat de les dades. A més a més, es valorarà la ubicació de les còpies de seguretat en dos centres de dades (DC), un situat en una ubicació local i un altre a una ubicació més allunyada per a més seguretat i redundància.
- Disponibilitat: L'adjudicatari haurà de garantir que el programari estigui operatiu durant els dies laborables (de dilluns a dissabte) entre les 09.00 i les 22.00 h. En períodes d'inscripció la disponibilitat haurà de ser de 24 h x 7 dies i el responsable funcional del contracte comunicarà les dates d'inscripcions amb antelació a l'adjudicatari per assegurar aquesta disponibilitat. En cas que sigui necessària alguna interrupció del servei, aquesta haurà de justificar-se, donar avis i estar conformada pel responsable del contracte per part de l'Ajuntament, amb una antelació mínima de dos dies laborables.
- Latència mitjana de resposta: En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 500 mil·lisegons (0,5 segons), considerada com el nombre de mil·lisegons que el programari tarda en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius. En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada, provocant una degradació del servei i un greuge per els usuaris del programari, i sempre que es demostrï que aquesta degradació del servei es imputable a l'adjudicatari es donarà un màxim de 15 dies per esmenar-la i en cas que no es torni a una latència de resposta igual o inferior a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.
- Assistència tècnica: L'adjudicatari oferirà assistència tècnica de forma remota per mitjà de correu electrònic o telèfon, per atendre les consultes o incidències que es puguin produir.
- Actualització de versions: El programari que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament s'actualitzarà a la darrera versió que estigui provada i disponible per al seu



ús, amb previ avís si les característiques poden afectar a les funcionalitats obligatòries previstes en aquests plecs. Així mateix, és important destacar que no es realitzaran actualitzacions durant els períodes d'inscripcions.

6. SERVEIS DE MANTENIMENT INCLOSOS

El servei de manteniment consistirà en la resolució d'incidències que l'Ajuntament detecti en l'ús del programari o bé consultes sobre el funcionament del mateix.

L'adjudicatari ha d'incloure una descripció detallada dels mecanismes de manteniment i suport a l'eina, tenint en compte els aspectes detallats a continuació:

- L'adjudicatari es responsabilitzarà del desenvolupament de la solució, i donarà servei de manteniment i suport durant tota la vigència del contracte.
- L'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies detectades imputables a l'empresa adjudicatària així com els dubtes que puguin sorgir durant la utilització de l'eina.
- L'adjudicatari haurà de proveir una eina que doni visibilitat als responsables de l'Ajuntament de les incidències i peticions de suport registrades, incloent informació sobre la seva tipologia, casal, data de creació i data de tancament.

Es distingeix tres tipus de servei de manteniment:

- Perfectiu: accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència, etc.
- Adaptatiu: modificacions que afecten els entorns en què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració de maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, etc.
- Correctiu: canvis necessaris per corregir errors del producte de programari.

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

- Centre de suport i Canals de comunicació. L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport i ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació amb aquest, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.
- Horari d'atenció. L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 20:00, de dilluns a divendres, els dies laborables.
- Classificació de les incidències. Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix. També es considerarà incidència una consulta de suport sobre el funcionament del programari. Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:
 - Crítica → El sistema no funciona o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, amb afectació a més del 90% dels usuaris
 - Greu → El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal



- Normal → El sistema o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència normal o bé es fa una consulta sobre el seu ús.
- Acords de Nivell de Servei. Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:
 - Temps de resposta → Es el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins el moment en què un tècnic de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable funcional o tècnic de l'Ajuntament.
 - Temps de diagnòstic → Es el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema i proposa una solució
 - Temps de resolució → Es el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins que la incidència es considera tancada i resolta per l'Ajuntament.

El temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats abans han de ser els següents:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Critica	1 hora	4 hores	8 hores
Greu	2 hores	8 hores	22 hores
Normal	4 hores	16 hores	40 hores

L'adjudicatari elaborarà un informe final, que enviarà a l'Ajuntament en el termini d'un mes a la finalització del contracte, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

7. FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de realitzar una formació destinada a tot el personal dels casals de barri, aproximadament un total de 30 persones, amb perfils d'administradors (8) i gestors (la resta). Aquesta formació ha de centrar-se en l'eina que se'ls proporcionarà per a la gestió de les inscripcions i les activitats en línia.

La formació haurà de comptar amb la implementació d'un programa de formació detallat, que haurà d'incloure els objectius, el nombre de sessions i el contingut per a la formació en l'eina. Aquest contingut ha de cobrir el funcionament general de l'eina, així com l'explicació detallada de les seves funcionalitats i l'operativa de funcionament en relació a cada un dels perfils (administradors i gestors).

A més a més, es valorarà positivament la inclusió de webinars o vídeos explicatius que descriuen les funcionalitats de l'eina. També es requerirà la facilitació d'un manual de l'aplicació i una guia d'ús de l'eina.

Per últim, es requerirà la creació d'un material d'ajuda per als usuaris de l'eina, que realitzaran les inscripcions en línia. Aquest material haurà d'estar disponible en català i castellà.



8. PROPIETAT I GESTIÓ DE LES DADES

Les dades emmagatzemades amb el programari són propietat de l'Ajuntament de Palma. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat. Només els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades. A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta o de baixa els usuaris. L'adjudicatari haurà de signar el corresponent contracte de tractament de dades que facilitarà l'Ajuntament, previst a la normativa vigent.

L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari, en un format estàndard conegut, previ acord amb l'Ajuntament i amb la documentació que permeti interrelacionar les diferents taules i camps de dades.

L'adjudicatari també haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts o finalitzi. En aquest cas es farà un lliurament de prova, dos mesos abans que finalitzi el contracte i un lliurament final amb les dades actualitzades fins el darrer dia de vigència del contracte, en un termini màxim d'una setmana posterior a aquest dia. Les dades i els documents s'hauran de facilitar en un format estàndard conegut, previ acord amb l'Ajuntament i amb la documentació que permeti interrelacionar les diferents taules i camps de dades.

En atenció a que el sistema informàtic es disposarà en modalitat "SaaS", durant la fase de manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la condició d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i específicament a les següents disposicions:

- Reglament Europeu de Protecció de dades Personals: Reglament 2016/679, de 27 d'abril.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Real Decreto 311/2022, de 3 de maig.

9. DIRECCIÓ TÈCNICA

La direcció del contracte, així com el seu seguiment, avaluació i inspecció, correspondrà a la tècnica sociocultural coordinadora de Participació Ciutadana.

Amb aquesta finalitat, es mantindran reunions periòdiques de coordinació amb l'adjudicatari, si fos necessari.

L'Ajuntament de Palma es reserva el dret a:

- Realitzar les modificacions que consideri adients, així com excloure qualsevol proposta que pugui realitzar l'adjudicatari i que no reuneixi les condicions de qualitat, seguretat o resulti inadequada. La decisió final sempre correspondrà a l'Ajuntament de Palma.



- Formular quantes objeccions estimi convenientes, a les quals l'adjudicatari es veurà sotmès, amb l'objectiu d'obtenir la màxima eficàcia i coordinació dels serveis.
- En el cas de suspensió de contracte per incompliment o deficiències reiterades en els serveis contractats, implicarà la resolució del contracte i a més l'Ajuntament de Palma podrà demanar danys i perjudicis a l'adjudicatari per al doble de l'import del preu total del contracte.
- L'Ajuntament de Palma aportarà a l'adjudicatari la documentació necessària municipal (instal·lacions previstes, calendaris de treball, persones usuàries, etc) per al desenvolupament de la seves funcions i tasques.
- L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Seràn obligacions de l'entitat / empresa adjudicatària les següents:

- Complir el que preveu la proposta presentada, així com seguir les directrius que se li facilitin des de la direcció tècnica.
- Complir les mesures de prevenció de riscos laborals i responsabilitat civil en relació amb els seus treballadors, d'acord amb la normativa vigent, incloses les obligacions en matèria de formació i vigilància de la salut, protecció i emergència.
- Incloure una planificació amb disseny, configuració i execució de proves per adaptar el sistema d'informació a les necessitats de gestió dels casals de barri.
- Incloure les accions necessàries per permetre l'ús de l'eina per part dels gestors dels casals, així com la posada en marxa del hosting que allotgi l'eina i la configuració de l'aplicació per donar d'alta i configurar els casals.
- Facilitar la documentació i manuals d'ús de l'aplicació.
- Facilitar una planificació que defineixi les accions per a la posada en marxa del contracte de forma efectiva i posant en relleu resolució raonablement ràpida dels efectes no desitjats que es puguin generar durant el desplegament.
- Facilitar la importació de la base d'usuaris dels casals per a poder seguir treballant amb ella a l'entorn de la plataforma, mitjançant un full de càlcul que s'omple a partir de la base de dades d'usuaris/es dels casals.

11. PREU DEL CONTRACTE

El preu màxim d'aquest contracte menor és de 14.990 €, més 3.147,90 € del 21% d'IVA, amb un import total de 18.137,90 € (divuit mil cent trenta-set amb noranta cèntims), que aniran a càrrec dels pressupost de 2023.

La despesa derivada d'aquesta contractació, 14.990 €, més 3.147,90 € del 21% d'IVA, amb un import total de 18.137,90 € (21% d'IVA inclòs), es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària 16.33750.64100, dins l'exercici pressupostari 2023, un cop realitzada i revisada la instal·lació i funcionament del programari requerit i realitzada la formació pertinent.



12. PRESENTACIÓ D'OFERTES

El termini per presentar les propostes és 10 dies hàbils a partir del dia següent de la publicació d'aquesta convocatòria al perfil del contractant de la pàgina web de l'Ajuntament de Palma.

Els interessats hauran de presentar les sol·licituds, adreçades al servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Palma:

- En el cas de persones físiques, a través del Registre d'Entrada de les Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma, o a través del Registre electrònic de la Seu Electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament de Palma <http://seuelectronica.palma.es>
- En el cas de persones jurídiques, i atès que a partir del 2 d'abril de 2021 entra en vigor l'obligatorietat de relacionar-se amb l'administració per medis electrònics per a totes les persones jurídiques (article 14 de la Llei 3, i atès 9/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques), les sol·licituds i/o qualsevol tipus de documentació s'han de presentar a través del registre electrònic de la Seu Electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament de Palma <https://seuelectronica.palma.es>

Caldrà presentar la següent documentació:

- Proposta tècnica detallada.
- Annex I. Model de proposició
- Annexos II. Declaració responsable del contractista
- Annex III. Declaració responsable del licitador en matèria de prevenció de riscos laborals
- Annex IV. Declaració d'absència de conflicte d'interessos (Daci)
- Annex V. Declaració de confidencialitat de dades i documents

13. CRITERIS DE VALORACIÓ

Per a l'adjudicació del contracte es tindrà en compte:

- a) La valoració de les funcionalitats del programa, la simplicitat en el seu ús i l'adequació a les necessitats especificades a la present convocatòria: de 0 a 40 punts.
- b) La reducció del pressupost màxim de licitació, de 0 a 25 punts

$$POi = M \times (PML - Oi) / (PML - MO)$$

Essent:

POi = Puntuació Oferta econòmica del licitador

M = Puntuació màxima

PML = Pressupost màxim de licitació

MO = Pressupost de l'oferta més econòmica (Millor Oferta)

Oi = Pressupost de l'oferta econòmica del licitador a valorar.



- c) La formació i acompanyament en l'inici de la prestació: de 0 a 10 punts
- d) La presentació de funcionalitats que millorin el previst a la convocatòria (5 punts per cada funcionalitat comprovada i que representi una millora real): de 0 a 10 punts
- e) La millora en el temps de resposta i de resolució davant incidències del previst en aquesta convocatòria: de 0 a 5 punts
- f) La disposició d'un certificat que garanteixi que el sistema de Gestió de seguretat i de la informació compleix els requisits de la norma ISO/IEC27001: de 0 a 5 punts
- g) La presentació o creació de suports visuals (webinar, vídeos) que facilitin la descripció de les funcionalitats de l'eina: de 0 a 5 punts

Palma, 25 de maig de 2023

La tècnica sociocultural coordinadora

Vist i plau

La Directora General de Participació Ciutadana

Maria Antònia Froilán Jaume

Irene Sánchez Campins

