

(ANNEX NÚM. 4)

PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE CONSULTORIA I ASSISTÈNCIA ANOMENATAT:

“REALITZACIÓ DELS CURSOS, TALLERS I SEMINARIS D’INTRODUCCIÓ A LES NOVES TECNOLOGIES INCLOSOS DINS DEL PROGRAMA SABADELL FES CLIC”.

A.- PLANIFICACIÓ DE LES ACTIVITATS FORMATIVES

La prestació dels serveis objecte d’aquest contracte es regirà per les següents prescripcions tècniques particulars:

PRIMERA.- L’Ajuntament de Sabadell es compromet a planificar les activitats formatives trimestralment i a informar-ne al contractista amb una antelació mínima d’un mes i mig a la data prevista per al seu inici. En el cas que es donin aquestes condicions, L’adjudicatari es farà responsable d’afrontar la demanda.

Com a documentació adjunta al present annex, es presenten les diverses modalitats d’activitats formatives que ofereix actualment Sabadell fes Clic i una aproximació del volum d’hores de formació realitzades anualment.

SEGONA.- Quan la l’encàrrec d’un curs es faci amb un temps d’antelació menor a l’establert, el calendari de l’activitat s’elaborarà de mutu acord entre l’Ajuntament i l’adjudicatari.

TERCERA.- Les activitats formatives que durant el període d’inscripció no hagin obtingut una demanda mínima, quedaran anul·lades automàticament. En el cas dels cursos i tallers, el mínim d’inscrits necessaris és de 5 persones.

CUARTA.- Una vegada fixada la planificació de les activitats formatives, caldrà que l’adjudicatari introdueixi totes les dades de les activitats a l’aplicació web de gestió dels cursos que li proporcionarà l’Ajuntament de Sabadell.

CINQUENA.- Els licitadors podran presentar com a millora de l’oferta, la proposta de nous tallers en noves tecnologies, sempre i quan segueixin els criteris definits en el programa municipal d’impuls de les noves tecnologies “*Sabadell fes Clic*”, adreçats a la població amb major risc d’exclusió social o territorial, sense cap tipus de coneixement en Tecnologies de la Informació i el Coneixement –TIC- (gent gran, persones aturades, immigrants, persones amb discapacitats físiques o psíquiques, etc.), amb el desenvolupament del temari, descripció dels mitjans específics necessaris, etc.

B.- GESTIÓ DEL PROCÉS D’INSCRIPCIÓ

Forma part de l’objecte del contracte, la gestió del procés d’inscripció que inclou els següents serveis:

- a) Atenció telefònica i informació de l’oferta d’ activitats formatives en cada moment, a partir d’una línia telefònica 902.
- b) La gestió de la inscripció via telèfon, a les activitats formatives, mitjançant un qüestionari a cada persona inscrita.

- c) Organització de les activitats formatives a partir de la base de dades de persones inscrites.
- d) Confirmació prèvia via telèfon, de les assistències de les persones inscrites a les diferents activitats formatives.

Aquest servei es regirà per les següents prescripcions tècniques particulars:

PRIMERA.- El procés d'inscripció a les activitats formatives que l'Ajuntament de Sabadell programi s'efectuarà mitjançant línia telefònica. Sense detriment que, per millora de la seva oferta, proposi altres sistemes d'inscripció o bé alternatius o bé simultanis, però que en tot cas puguin ser accessibles majoritàriament a tota la població.

SEGONA.- En l'execució d'aquest servei, l'adjudicatari haurà de garantir una correcta atenció telefònica.

TERCERA.- Es proposa un calendari i horari base d'atenció telefònica que, arribat el moment, es podrà negociar amb l'adjudicatari. Aquest horari és en dies laborables, de dilluns a divendres, de 10 del matí a 6 de la tarda. En cas de baixa o absència dels informadors/res l'adjudicatari haurà de preveure la seva substitució, prèvia acceptació per part dels tècnics municipals.

QUARTA.- A més de la informació i la gestió de les inscripcions, l'adjudicatari s'haurà d'encarregar del manteniment i actualització dels diferents grups de persones inscrites, mitjançant l'emissió de trucades per confirmar l'assistència als cursos, amb un màxim d'una setmana d'antelació a la data prevista d'inici i un mínim de dos dies, informant de les dates, hora i lloc del taller, possibilitant així la substitució de les baixes que eventualment es produeixin.

CINQUENA.- Els licitadors, de conformitat amb el que disposa la clàusula desena del plec de clàusules administratives particulars, hauran de presentar una memòria tècnica dels mitjans tècnics i personals emprats per a la gestió del procés d'inscripció que proposi, detallant les característiques del sistema de la centraleta telefònica o aquell que hagi proposat, el sistema de control i registre de les inscripcions efectuades, control de trucades, la gestió de les llistes d'espera, confirmació de grups previs als tallers, personal proposat, experiència en serveis similars, etc.

SISENA.- L'adjudicatari haurà de realitzar un qüestionari telefònic a totes les persones inscrites, en algun dels tallers, en el moment de realitzar la inscripció. Aquest qüestionari serà facilitat per l'Ajuntament de Sabadell i accessible a través d'Internet .

SETENA.- L'adjudicatari no podrà modificar cap informació del qüestionari o de les respostes aportades pels ciutadans, i haurà d'introduir aquesta informació, junt a la relativa a les inscripcions, a l'aplicació web de gestió dels cursos que proporcionarà l'Ajuntament de Sabadell.

VUITENA.- L'adjudicatari només podrà utilitzar les dades obtingudes amb finalitats pròpies de l'execució del contracte.

NOVENA.- L'adjudicatari no podrà traspasar ni cedir a tercers, sense l'autorització municipal, les dades obtingudes en execució del contracte.

DESENA.- L'adjudicatari serà responsable de que l'atenció ciutadana sigui en tot moment l'adequada, a criteri de l'Ajuntament, per part del personal tècnic proposat per a la gestió del procés d'informació ciutadana i inscripcions als tallers.

ONZENA.- L'adjudicatari, en la fase de licitació i de conformitat amb el que disposa la clàusula desena del plec de clàusules administratives particulars, haurà presentar una memòria tècnica a on quedi descrit tant el personal tècnic proposat per al servei, currículum, experiència en tasques similars, com els serveis a prestar, metodologia, millores tècniques del servei, etc.

DOTZENA.- Els licitadors, de conformitat amb el que disposa la clàusula desena del plec de clàusules administratives particulars, podrà presentar, com a millora de l'oferta, altres propostes en relació a la gestió del procés d'inscripció, sempre que aquestes tinguin en compte les característiques i objectius del programa *Sabadell fes Clic*.

C.- SERVEI DE MONITORATGE

La gestió del servei de monitoratge inclou els següents serveis:

- a) Desplaçament als punts de formació.
- b) Impressió i lliurament del material didàctic.
- c) Control de l'assistència i lliurament dels certificat acreditatius.
- d) Responsabilitat sobre el bon ús del material informàtic i el respecte de les normes de comportament durant les hores de monitoratge.

PRIMERA.- L'adjudicatari no podrà canviar o modificar el contingut dels tallers sense coneixement previ de l'Ajuntament, així mateix, haurà de complir el temari decidit per l'Ajuntament.

SEGONA.- Així mateix serà obligatori per al contractista garantir l'execució del calendari i l'horari pactat per l'Ajuntament en cada moment i, en cas de baixa o absència dels monitors, preveure la seva substitució prèviament acceptada per part dels tècnics municipals.

TERCERA.- L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de l'accés als diferents espais previstos com a punts de formació i del control i bon us dels equips informàtics durant el temps establert en que hi hagi monitors.

QUARTA.- Facilitar a l'Administració, amb la periodicitat que s'estableixi i sempre que aquesta ho requereixi, els diferents documents i informes relacionats amb la realització d'aquest servei: llistats de tallers, fulls de controls d'assistència, relació de certificats lliurats, llistat de professors, i tots aquells que en cada moment l'Ajuntament pugui necessitar.

CINQUENA.- Així mateix, serà responsabilitat l'adjudicatari garantir que a l'inici de cada taller, tots els alumnes disposen del material de curs, distribuint pels diferents grups i espais els apunts (o aquells altres documents que específicament l'Ajuntament consideri necessaris per a un millor funcionament de curs), elaborats per tal fi. L'adjudicatari cal que faci les impressions del material didàctic i el distribueixi entre els alumnes abans de començar el curs.

SISENA.- L'adjudicatari es responsable que el personal tècnic proposat per a la gestió d'aquest servei, porti un control de l'assistència dels participants als cursos. Les dades referents a aquest control s'hauran d'introduir a una aplicació web accessibles a Internet.

SETENA.- Seguint el criteri marcat per l'Ajuntament, L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec, a partir del control d'assistències, de l'elaboració i distribució dels certificats d'assistència

al curs dels alumnes que, sota criteri definit prèviament per l'Ajuntament, l'hagin superat. Aquest control el podrà

VUITENA.- Serà obligació de l'adjudicatari, al finalitzar cada taller, realitzar un qüestionari de valoració, facilitat per l'Ajuntament, entre tots els alumnes, el qual es farà per Internet o, en el seu defecte, a partir d'un qüestionari en format paper que prèviament l'Ajuntament l'hi haurà facilitat. Els diferents monitors estaran a disposició dels alumnes, en cas que tinguin dubtes, però en cap cas podran suggerir als alumnes les respostes.

Quan, per problemes tècnics, no s'hagi pogut fer el qüestionari per Internet, els monitors hauran de comunicar als alumnes que, un cop emplenat el qüestionari en paper, l'hauran de lliurar al taulell d'informació o secretaria de l'equipament. En cap cas els monitors s'han de quedar els fulls de valoració sense coneixement previ de l'Ajuntament.

NOVENA.- L'adjudicatari s'obliga a que el personal tècnic proposat per a la gestió d'aquest servei iniciï puntualment les sessions de formació i respecti, i faci respectar, als alumnes de cada taller les normes de comportament dels espais d'Internet en relació al bon ús d'Internet, aprovades per l'Ajuntament i exposades públicament a tots els *espais d'Internet*.

DESENA.- Els cursos, tallers i seminaris seran impartits en llengua catalana, sempre i quan l'Ajuntament no demani que es faci en un altre idioma.

ONZENA.- L'adjudicatari no podrà substituir els monitors previstos inicialment sense el coneixement previ de l'Ajuntament.

DOTZENA.- L'adjudicatari tindrà la obligació, quan l'Ajuntament li ho demani, d'informar als alumnes sobre qualsevol activitat impulsada des del programa Sabadell fes Clic, ja sigui en el moment de fer la inscripció o, a través dels seus monitors, al llarg del taller, curs o seminari que s'estigui realitzant.

TREZENA.- Els monitors hauran de portar un control de la seva pròpia assistència a les activitats formatives. Les dades referents a aquest control s'hauran d'introduir a una aplicació web accessible a Internet.

CATORZENA.- Els monitors realitzaran el servei de formació per encàrrec de l'Ajuntament de Sabadell. És per això que l'Ajuntament es reserva el dret de demanar al contractista que suspengui l'activitat d'un monitor per mostrar un comportament inadequat.

QUINZENA.- Caldrà que els participants, al finalitzar el curs, es registrin a la xarxa d'Internet per tal que puguin utilitzar el servei d'accés lliure. El monitor facilitarà les fitxes de registre als seus alumnes, assegurant-se que han estat completades degudament, i les lliurarà al conserge del centre cívic per tal que aquest les faci arribar a l'Oficina per l'Impuls de la Ciutat del Coneixement.

SETZENA.- Els espais a on s'impartirà la formació seran els diferents espais d'Internet de la ciutat, a més d'altres punts que en cada moment l'Ajuntament consideri oportú.

Tota la informació sobre els objectius, definicions, ubicació d'espais, contingut dels cursos, etc. Referent al programa Sabadell fes Clic es pot trobar a:

<http://www.sabadell.cat/fescllic/>

(DOCUMENTACIÓ ADJUNTA A L'ANNEX NÚM. 4. DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGISTRAN EL CONTRACTE DE SERVEIS ANOMENAT: "REALITZACIÓ DELS CURSOS, TALLERS I SEMINARIS D'INTRODUCCIÓ A LES NOVES TECNOLOGIES INCLOSOS DINS DEL PROGRAMA SABADELL FES CLIC".)

Cursos de Sabadell des Clic en oferta:

- Informàtica bàsica (12h.)
- Iniciació a Internet (12h.)
- Coneguem l'ordinador (4h.)
- Fotoclic (8h.)
- Iniciació informàtica amb l'ús de programari lliure (20h.)
- Internet, recursos per a dinamitzadors (12h.)

Tallers de Sabadell des Clic en oferta:

Els tallers es realitzen en una sola sessió.

- Viatges
- Vídeo per internet
- recerca de feina
- Creació de webs
- Correu electrònic
- Cuinar amb internet
- Web 2.0

Espainternet on es realitzen els cursos i tallers habitualment.

- Centre Cívic de Sant Oleguer c. de Sol i Padrís, 93	- Centre Cívic de Can Rull c. de Sant Isidor, 51
- Complex de Gent Gran de Sant Oleguer c. de Sol i Padrís, 56	- Centre Cívic de la Concòrdia c. de Lusitània, 3
- Vapor Codina (SAJ) c. Blasco de Garay, 19	- Centre Cívic de la Creu de Barberà pl. de Castelao, 1
- Centre Cívic de Ca n'Oriac c. d'Arousa, 2	- Centre Cívic de Cal Balsach ctra. de Prats delluçanès, 2
- Centre Cívic de Can Deu c. del Romaní, 3	- Centre Cívic de Torre-romeu c. del Francolí, 11
	- Centre Cívic de Can Puiggener pl. del Primer de Maig, 1

Aproximació a la programació anual

Hi ha dos tipus de programació de cursos:

- Cursos oberts a tota la població de Sabadell i que es realitzen a tots els espais internet simultàniament i de forma contínua al llarg de l'any.
- Cursos realitzats a petició d'entitats o grups tancats i, per tant, programats en funció de la demanda.

Període	Mitjana de cursos per espais internet	Numero total de cursos realitzats	Nº hores totals
trimestral	4 cursos de 12 h. 1 curs de 8 hores	40 cursos 10 cursos	560 h.
	entitats i col·lectius 12h	30 cursos	360 h.
Total		80 cursos	920 hores.