

Expedient: 28/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Informàtica

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS DE DEPENDÈNCIA.

1. DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present Plec la contractació promoguda per l'Ajuntament de Montcada i Reixac del sistema informàtic JADE que permet la gestió dels expedients i la tramitació administrativa de la dependència.

L'adjudicatari posarà el sistema informàtic a disposició de l'Ajuntament en la modalitat «SaaS» (Software as a Service), és a dir que estarà instal·lat i allotjat en servidors propietat de l'adjudicatari. Durant la vigència del contracte l'adjudicatari serà responsable de la disposició, seguretat, i serveis de manteniment associats al sistema per tal que estigui operatiu per efectuar la gestió dels ajuts.

2. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

Sota el paraigua de la Llei 12/2007 de serveis socials i del Pla Estratègic 2010-2013, el sistema català de serveis socials té com a missió "assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida, mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques, socials i contribuint al benestar de les persones i grups de la comunitat potenciant l'apoderament i l'autonomia de les persones.

Concretament, el sistema informàtic JADE ha de permetre gestionar i realitzar les següents funcions:

En relació amb els Serveis Socials Municipals:

Gestió i seguiment a la Dependència:

- Creació de nous expedients per introducció Manual, per Integració amb Hèstia o si es cau, integració amb el Padró Municipal.
- S'ha de permetre que el puguin donar d'alta diferents rols d'usuaris.
- Gestió per la Sol·licitud de Grau de Dependència: Tramitació i Documentació per a la Sol·licitud de Grau.
- Generació d'oficis per enviar a la Generalitat amb la Documentació necessària per la Sol·licitud de Grau.
- Càrrega dels excels enviats per la Generalitat amb les dades dels usuaris que tenen reconegut un Grau de dependència i als que cal tramitar un expedient de dependència (PIA). Adaptació a les noves versions d'excels.
- Gestió de la petició de PIA i la documentació associada.
- Gestió d'expedients per generar oficis per enviar les diferents possibilitats a la Generalitat: PIA, Modificació acord PIA, etc..
- Gestió de memòries.

Requisits del sistema:

- Serà necessari la gestió dels usuaris d'una forma segura, en la possibilitat d'utilització de certificats digitals, control d'accés i "logs" de moviments.
- Aplicació desenvolupada en un entorn WEB.
- Usabilitat Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome i Safari.
- Webs «responsives» per permetre també accés des de mòbils i tablets
- Realització de les Interoperabilitats directes necessàries per a l'accés a les diferents aplicacions amb les quals aquesta ha de conviure: Hèstia i Padró Municipal d'habitants.
- Facilitar tota la documentació i informació necessària per al compliment de la Llei de Protecció de dades.
- L'aplicatiu s'instal·larà en el servei d'allotjament de l'empresa que ha desenvolupat l'aplicació.

Altres requisits:

- Fer la instal·lació, posada en marxa i suport tècnic per la mateixa.
- L'empresa tindrà accés a través d'una adreça IP fixa al servidor de producció per fer actualitzacions i realitzar el manteniment.
- Dur a terme una sessió de formació a tot el personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac per garantir la correcta utilització de l'aplicació.
- Garantir del correcte funcionament de l'aplicació un cop posada en marxa.
- Donar suport continuant a les consultes e incidències produïdes.

Servei mínim a prestar i disponibilitat del sistema informàtic:

- Monitorar 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució del sistema.
- Mantenir i revisar les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de «*backup*».
- El centre de dades ha de disposar de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- El sistema informàtic de l'adjudicatari ha de complir amb les obligacions de la LOPD (Llei orgànica de Protecció de dades de caràcter personal), les de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i amb qualsevol nova legislació al respecte que sigui d'aplicació durant la vigència del contracte, considerant que l'adjudicatari és l'encarregat del tractament. L'adjudicatari signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Montcada i Reixac en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

Aquestes dues condicions han de complir-se per a les empreses que en cada moment l'adjudicatari subcontracti a efectes de complir amb les obligacions d'aquest contracte.

Manteniment correctiu:

- Correcció d'errors del servei i resolució de problemes d'accés.
- Correcció d'errors del servei i de problemes d'accés deguts al centre de dades que faciliti l'empresa adjudicatària (s'exclouen els problemes d'accés per defectes de la connexió a Internet dels usuaris aliens a l'adjudicatari).

Temps de resolució:

- Incidències greus: Incidències del servei que impedeixin la disposició d'accés a la informació de gestió i tràmit de la dependència i/o servei de SAD en la seva totalitat o en àmbits funcionals.

Principals:

- Màxim 4 hores des de la notificació de la incidència.
 - Incidències significatives.
 - Incidències del servei no tipificades com a greus però que impliquin una disminució significativa de les funcionalitats previstes.
 - Màxim de 24 hores des de la notificació de la incidència.
- Incidències menors:
 - Altres incidències d'escassa repercussió en les funcionalitats del servei
 - Màxim 5 dies des de la notificació de la incidència.
 - Horari de prestació del servei mínim per resoldre incidències: laborables de dilluns a divendres de 9h a 14h i de 15:30h a 19:00h (de dilluns a dijous de 8:00 a 17:30 i divendres de 8:00 a 15:00)

Manteniment evolutiu del programari:

- Actualització automàtica de noves versions del programari:
- Incorporar les peticions dels usuaris relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu, adequat a la finalitat del servei.
- L'adequació del servei a les tendències vigents en l'àmbit de les aplicacions web.

Suport als usuaris del programari:

- El servei de suport als usuaris ha de cobrir com a mínim les següents necessitats:
- L'atenció de consultes sobre problemes o dubtes relatius a la utilització del programari
- Atenció telefònica als responsables del projecte i per correu electrònic al conjunt d'usuaris.

3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE

Amb el present contracte és volen assolir els següents objectius, per mitjà del sistema informàtic JADE:

- Agilitzar la gestió i seguiment administratiu i tècnic dels tràmits i gestions en l'àmbit de la dependència, sempre d'acord amb el marc competencial dels serveis socials municipals.
- Millorar el control d'altres i baixes dels usuaris/es que opten a un Pla Individual d'Atenció (PIA).
- Millorar l'eficiència i eficàcia de l'aplicació de recursos socials en l'àmbit de la dependència dels serveis socials municipals.
- Disposar d'un sistema que faciliti l'explotació de dades de dependència que millori la presa de decisions i planificació d'accions de millora en matèria de serveis de dependència i gent gran.

4. NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La protecció de les persones en situació de dependència, un col·lectiu de població cada cop més important a causa dels canvis demogràfics i socials, s'ha convertit en un repte ineludible per als poders públics, i el desenvolupament de polítiques per a la promoció de l'autonomia personal ha esdevingut una de les prioritats en matèria de política social tant a Catalunya com a la resta d'Europa. En aquest sentit, l'entrada en vigor, el 2007, de la llei estatal coneguda popularment com Llei de la dependència va dotar el Sistema públic de serveis socials del marc normatiu necessari per regular l'atenció i les prestacions a aquest col·lectiu.

Sota el paraigua jurídic general de la Llei 12/2007 de Serveis Socials (DOGC 4990, 18.10.07) fa referència a l'atenció domiciliària al seu article 21.2.j) com una tipologia i prestació de serveis; i a la disposició addicional primera i cinquena com a mesures i sistema per a la promoció de l'autonomia personal i de la «Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia», es concreta la competència i la necessitat d'actuació.

La complexitat de la gestió i tramitació dels programes d'atenció individual (PIA) i la necessitat de tenir aquest procés controlat i ben delimitat fa imprescindible tenir un programa informàtic que permeti complir rigorosament amb el circuit de tramitació i el que és més important poder explotar i analitzar el flux i l'històric de la intervenció per poder planificar i prendre decisions en relació a l'aplicació de recursos en matèria d'atenció a persones dependents i gent gran.

5. CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

D'acord amb l'article 140.2 del TRLCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'article 140.1 del TRLCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada, de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

En el cas de manca d'indicació s'entendrà que la documentació facilitada no té caràcter confidencial.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, i en matèria mediambiental.

L'empresa contractista ha de presentar una factura electrònica mensual, un cop finalitzat el servei. En totes les factures electròniques la identificació dels centres gestors destinataris es farà mitjançant els següents codis LA0017658-Àrea de Serveis Generals.

L'adjudicatari també s'obliga a incloure en el preu anual del servei:

- Allotjament del sistema informàtic JADE en servidors a càrrec de l'adjudicatari, i han d'estar físicament ubicats en territori de l'Espai Econòmic Europeu o qualsevol altre país amb el nivell adequat de protecció, per tal de complir la legislació vigent.
- El sistema informàtic serà accessible des de la xarxa internet amb les versions més actuals i comuns de navegadors web, protegit per usuari i contrasenya, i amb certificat SSL. Els servidors on estigui allotjat el programari disposaran de la suficient capacitat i connectats a internet amb prou ampla de banda com perquè la latència de resposta del sistema sigui prou eficient pel treball diari. El programari ha d'estar disponible i operatiu en l'horari de 08:00 a 21:00 tots els dies de la setmana.
- Càrrega inicial automàtica del contingut a través d'arxius excel, sql, etc..., prèvia valoració de l'empresa entrant que avaluarà la complexitat i proposarà la millor opció.
- Actualització i manteniment del sistema. En cas que calgui fer aturades dels servidors per tasques d'actualització o manteniment, es planificaran conjuntament amb l'Ajuntament per evitar que l'aturada afecti el menys possible a l'operativa diària.
- Formació i suport en l'ús del sistema. L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament d'un telèfon i correu electrònic de contacte on poder comunicar incidències en el funcionament del servei, que hauran de ser respostes en un temps adient a la necessitat.

7. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Montcada i Reixac, mitjançant els tècnics de serveis socials, es compromet a mantenir coordinacions amb l'empresa adjudicatària per tal de valorar possibles incidències i qualsevol aspecte tècnic d'interès.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac es reserva el dret a realitzar comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, durant la seva execució, mitjançant reunions de seguiment.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac es reserva el dret a realitzar comprovacions sobre la qualitat i compliment de normatives de seguretat durant l'execució del contracte aportant noves necessitats que sorgeixin en aquest àmbit.

L'Ajuntament podrà rescindir el contracte avisant amb una antelació mínima d'un mes.

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades introduïdes i gestionades amb el programari seran propietat de l'Ajuntament. En cas de finalització del contracte i, per tant, finalització de la prestació del servei l'empresa adjudicatària garantirà el traspàs de les dades en format estandarditzat a l'ajuntament (propietari) i la destrucció posterior de les mateixes del seu servidor de manera contrastada i a d'acord amb la normativa vigent.