

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAURAN DE REGIR LA LICITACIÓ
DE LA CONTRACTACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DEL SOFTWARE EQUALIMENT PER LA DISTRIBUCIÓ
D'ALIMENTS**

1. JUSTIFICACIÓ

La nova realitat social actual després d'haver passat una pandèmia ha incrementat en escreix la demanda dels serveis socials destinats a satisfer les necessitats alimentàries bàsiques. Segons dades de l'IDESCAT a Catalunya actualment hi ha gairebé dos milions de catalans sense recursos i, prop de 700.000 estan en situació de pobresa severa sense poder comprar aliments ni fer front a les factures de subministraments.

Una de les actuacions prioritaris establertes al Pla Estratègic de Serveis Socials es la "creació de diferents portals a la plataforma de sistemes d'informació perquè les professionals disposin de les eines adequades per fer la seva feina. (actuació 134)". Actualment ja hi ha una sèrie de serveis que es gestionen des de Serveis Socials amb els gestors d'expedients de serveis socials i es complementen amb algun altre sistema d'informació "específic" com pot ser l'aplicatiu eQualiment.

A l'any 2018 es va adjudicar a l'empresa DISTRICTE DIGITAL, SL, amb CIF B62785449, pel subministrament, manteniment i gestió del software d'un aplicatiu que permet als tècnics socials agendar a l'entitat de la zona d'actuació una cita per recollir de forma gratuïta aliments.

Durant els 4 anys de contracte s'han adherit 5 entitats del tercer sector de la ciutat. Es va començar amb 4 entitats (Formació i Treball; Joventut i vida; Porta de l'Esperança i Creu Roja) i, al 2021 s'adhereix Caritas amb 3 parròquies. Durant aquest 2022 estem treballant per demanda d'altres parròquies entrar amb la gestió de l'aplicatiu.

El nombre de famílies ateses mitjançant l'aplicatiu als llarg dels anys ha anat en augment. Així ho reflexen les dades següents:

Any	Famílies
2018	576
2019	1604
2020	2049
2021	2206
2022	2061

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present plec la regulació de les condicions tècniques relatives a la contractació del servei de manteniment del software (eQualiment) dissenyat específicament per possibilitar que la distribució gratuïta d'aliments. Aquesta distribució que ha de ser eficient, equitativa i transparent sorgeix de la coordinació i cooperació entre els serveis socials municipals i les entitats del tercer sector que treballen al territori.

Aquest aplicatiu informàtic està dissenyat per DISTRICTE DIGITAL SL.

3. DESCRIPCIÓ, CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI

El servei eQualiment es un servei de software en la modalitat de *Cloud computin* sense instal·lacions de software en múltiples ordinadors on no cal el mantinent de sistemes sent únicament necessari la connexió a internet per accedir als mòduls adients en funció del rol assignat. El programa implica des de l'inici de la tramitació de la prestació d'aliments que es tramiten des de serveis socials, fins el lliurament d'aliments atorgat per l'entitat.

Aquest aplicatiu permet:

- fer el seguiment i control d'altres i baixes
- evitar duplicitats de derivació
- millorar la transparència i l'equitat en la prestació del servei
- facilitar l'explotació de dades per a fer memòries i estadístiques
- agilitar les gestions de prescripció, renovacions, avisos....

Les característiques de l'aplicatiu son les següents:

- Allotjar la base de dades del expedients de les persones usuàries del servei de l'economat.
- Extracció de dades generals per a elaborar memòries d'evolució dels indicadors de seguiment i d'avaluació del servei.
- Tramitar on-line la prescripció del servei des dels Serveis Socials Bàsics.
- L'assignació automàtica dels dies i les hores de recollida d'aliments.
- Que des de l'economat es pugui introduir en cada expedient el seguiment de la utilització i de les incidències relatives a l'assistència al servei, quedant aquests registres visibles com un històric.
- L'aplicatiu ha de permetre el control i la gestió del volum i la categoria d'entrada i de sortida dels diversos aliments, així com els estocs del magatzem preveient la necessitat de reposició.

- Accés a l'aplicació 24 hores x 7 dies els 365 dies de l'any (amb qualsevol ordinador amb navegador i connectat a Internet)
- Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la Llei orgànica de protecció de dades per a dades de nivell alt.
- Manteniment de les còpies de seguretat
- Serveis de suport als usuaris:
 - Per correu electrònic a tots els usuaris (entesos com a professionals)
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació
- Servei Telefònic als gestors
- Manteniment evolutiu:
 - Incorporació automàtica de noves versions de l'aplicació
 - Incorporació a petició del client de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris de eQuàliment
- Adaptabilitats als diferents equips de l'ABS, tenint en compte les diferències dels equips com el PASS.
- Formació per als professionals i les entitats

4. DESTINATARIS

Els destinataris del servei son famílies amb situació de vulnerabilitat, que han estat derivades per serveis socials per rebre una prestació d'alimentació bàsica. La gestió dels aliments bàsics estan gestionats en quan a la logística, emmagatzematges i distribució per les diferents entitats del tercer sector de la ciutat les quals son les responsables de la gestió del recapte d'aliments provinents de donacions i/o del banc d'aliments.

5. RECURSOS HUMANS

L'entitat prestadora del servei haurà de proveir al servei els mitjans humans i tècnics necessaris per a dur a terme les tasques de gestió, d'acord amb les condicions determinades en aquest plec.

Serà a compte i càrrec de la entitat prestadora del servei, aportar l'equip de professionals, degudament qualificat i amb un nivell d'experiència suficient, per a la correcta prestació del servei, d'acord amb allò previst en aquest plec de clàusules.

L'entitat prestadora del servei haurà de designar un coordinador/a tècnic/a o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'entitat davant l'IMSST, canalitzant la comunicació entre l'entitat i l'IMSST, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Supervisar el correcte desenvolupament, per part del personal integrant de l'equip de treball de l'entitat prestadora del servei, de les funcions que tenen encomenades.

L'IMSST no tindrà cap relació laboral amb el personal contractat per l'entitat prestadora del Servei.

Anirà a càrrec de l'entitat adjudicatària la contractació de la corresponent assegurança de responsabilitat civil que cobreixi el risc inherent a la realització d'aquest contracte.

L'entitat prestadora del servei haurà de complir amb totes les exigències normatives relacionades amb la legislació referent al tractament de dades de caràcter personal.

6. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'empresa contractista i els/les professionals de referència dels equips socials bàsics.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, tant de l'ens local com de les entitats gestores del projecte.
- Facilitar la informació relativa a l'aplicació i als seus canvis.
- El contractista haurà de fer la formació en cas que el programa tingui una modificació substancial que dificulti el seu funcionament per als tècnics.
- L'ens local, després de la seva experiència en el projecte del centre de distribució d'aliments, necessitarà adaptar i fer modificacions en els criteris de l'aplicació, i per tant, l'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'executar-los.
- Pel que fa a la garantia al moment del lliurament del producte cobrirà:
 - Les actualitzacions necessàries pels canvis en la normativa legal i administrativa.

- Les actualitzacions tecnològiques del producte imprescindibles per a l'execució òptima del mateix durant aquest període.
- L'esmena d'errors o fallades ocultes que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions, o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altres mitjans, així com la conclusió de la documentació incompleta i esmena de la qual contingui deficiències.
- Suport tècnic i de resolució de consultes en línia.
- Quants altres serveis o subministraments de productes siguin precisos per mantenir el sistema a ple rendiment dels serveis configurats actualment.

El contractista estarà obligat a lliurar les prestacions objecte de contracte en el temps i lloc fixats en el mateix, i a executar el contracte observant fidelment l'establert en el present Plec de prescripcions tècniques, així com les instruccions que, si escau, li donés per escrit la responsable del contracte.

7. Seguretat, confidencialitat i protecció de dades

El contractista és responsable de la seguretat del sistema d'informació aplicant les actualitzacions i les mesures necessàries per evitar les intrusions, el malware i altres incidents de seguretat.

L'adjudicatari és responsable de protegir les dades de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (en endavant l'IMSST), aplicant les mesures necessàries per evitar la seva subtracció, pèrdua o alteració indeguda i garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat dels serveis, la informació i les dades personals.

El desenvolupament, gestió i suport tècnic de la plataforma i solucions informàtiques ha d'acomplir amb els requeriments tècnics definits al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, per a sistemes d'informació de categoria Mitjà, el nivell de risc associat al tractament de dades personals i els principis i requisits de seguretat definits en cada moment per l'IMSST per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i les dades personals.. Principalment:

- La solució ha de garantir un desenvolupament segur (Secure SDLC) i, com a mínim, s'han de cobrir les vulnerabilitats recollides amb el top 10 d'OWASP (Open Web Application Security Project).
- Es limitarà l'accés a la informació al personal mínim estrictament necessari prèviament autoritzat.
- En cas de que sigui necessària la descàrrega de les bases de dades de l'actual plataforma per a la definició, disseny, desenvolupament, explotació o manteniment haurà prèviament de sol·licitar l'autorització prèvia i expressa de l'IMSST.

- No es realitzarà desenvolupament o processament en entorn de proves amb informació o dades personals sense prèvia autorització de l'IMSST i la desnaturalització i anonimització d'aquestes dades i informació.
- De forma prèvia a la posada en producció del portal web s'hauran de realitzar proves de penetració tècnica per a verificar la seguretat del desenvolupament i detectar possibles vulnerabilitats. Les vulnerabilitats detectades hauran de corregir-se.
- L'Al·lotjament dels serveis i informació a càrrec de l'adjudicatària es realitzarà a un centre de processament de dades, propi o de tercers, que haurà d'estar allotjat físicament a l'UE i acomplir amb els principis de l'ENS.
- L'IMSST podrà exigir evidències de l'acompliment de les mesures de seguretat, confidencialitat i protecció de dades. Es podran realitzar auditories de seguretat per l'IMSST o terceres parts en el seu nom i l'adjudicatari haurà de realitzar les actuacions que es considerin oportunes per tal de complir amb els requisits del present plec.
- Quan finalitzi el contracte, l'adjudicatari esborrarà les dades de l'IMSST i no guardarà còpies, aportant una còpia de totes les dades en un format d'intercanvi a determinar per l'IMSST.

Es podran realitzar auditories de seguretat per l'IMSST o terceres parts en el seu nom i l'adjudicatari haurà de realitzar les esmenes que es considerin oportunes per tal de complir amb els requisits del present plec.

7. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

A efectes de l'art. 62 de la Llei 9/2017 de la LCSP, es designarà com a responsable del contracte la Responsable de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'IMSST.

La Responsable de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials

IMSST