



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA		
Codi de verificació  1H6I4S0K6N100M0H0A5K		
Codi de document INF17I004N	Núm. d'expedient 2240/2021	

Interessat de l'expedient
AJUNTAMENT DE SALOU
Localització de l'activitat

Assumpte
PCT - Contractació d'un sistema de gestió de
programes d'aliments solidaris

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI DE GESTIÓ DELS AJUTS D'ALIMENTS SOLIDARIS I CENTRES DE REPARTIMENT

1. DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present Plec la contractació promoguda per l'Ajuntament de Salou dels serveis d'un sistema informàtic que permeti la gestió dels ajuts d'aliments valorats pels Serveis Socials municipals i derivats al centre o centres de repartiment de Salou.

L'adjudicatari posarà el sistema informàtic a disposició de l'Ajuntament i dels centres de repartiment associats especificats a la clàusula següent en la modalitat de "SaaS" (Software as a Service), es a dir, 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 de garantir que estigui operatiu per efectuar de forma normalitzada la gestió dels ajuts.

Els objectius del contracte son:

1. Agilitzar la gestió administrativa dels ajuts d'aliments, pel que fa a la derivació des dels Serveis Socials municipals i recepció per part dels centres receptors
2. Millorar el control d'altres i baixes dels usuaris/es que han de rebre aliments
3. Millorar l'eficàcia i eficiència en el repartiment d'aliments derivats des dels Serveis Socials municipals
4. Disposar d'un sistema que faciliti l'explotació de dades del programa de lliurament d'aliments a la ciutat de Salou.

2. IDENTIFICACIÓ I REQUERIMENTS MÍNIMS DEL SERVEI

Sota el paraigües de la Llei 12/2007 de serveis socials i del Pla Estratègic 2010-2023, el sistema català de serveis socials té com a missió "assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA		
Codi de verificació  1H6I4S0K6N100M0H0A5K		
Codi de document INF17I004N	Núm. d'expedient 2240/2021	

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.

Dins de les múltiples i diferents problemàtiques ateses des dels Serveis Socials, en destaca la necessitat de cobrir les necessitats més bàsiques, i més concretament, que persones i famílies puguin accedir a aliments de qualitat d'acord amb les seves necessitats.

Els serveis de menjador poden prestar-se en un establiment social o mitjançant qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat. En aquest cas, els serveis socials detecten les necessitats i activen recursos propis i/o externs en relació a l'accés dels ciutadans/es que ho necessiten a l'alimentació bàsica.

El servei a prestar consisteix en la implementació d'un sistema informàtic en entorn web 100%, en modalitat "SaaS" que permeti gestionar tots els ajuts d'aliments des de l'Ajuntament de Salou (Serveis Socials) amb la participació dels centres de repartiment, facilitant el control, millorant l'eficàcia i assolint millors resultats en termes d'agilitat en l'aplicació de recursos.

El present contracte també inclou el manteniment del sistema informàtic durant tota la vigència del mateix, per tal de garantir que es mantenen les condicions de qualitat seguretat, així com la seva adequació a la legislació sobre protecció de dades personals, vigent en cada moment.

Concretament s'ha d'habilitar una eina que permeti gestionar i realitzar **com a mínim les següents funcions:**

En relació als expedients:

- Sol·licitud d'ajuts d'aliments
- Identificació de beneficiaris
- Expedients familiars que permeti la identificació d'unitat familiars (fitxes individuals)
- Filtres i cerca d'expedients familiars i fitxes individuals
- Comptabilitzar número d'altres i baixes per professional derivador
- Comptabilitzar número de casos actius per professional derivador
- Comptabilitzar número de casos extingits per professional derivador
- Comptabilitzar número de dispensacions d'aliments per centre de repartiment

En relació a l'atenció d'usuaris/es:

- Gestió d'un calendari de repartiment
- Control de la recollida d'aliments
- Control de l'extinció de prestacions
- Visualització d'un històric de les prestacions realitzades



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA		
Codi de verificació  1H6I4S0K6N100M0H0A5K		
Codi de document INF17I004N	Núm. d'expedient 2240/2021	11-04-23 14:59

En relació al repartiment d'aliments:

- Gestionar el calendari de repartiments
- Actualització en temps real de les entregues i recollides d'aliments per part de les famílies
- Gestió de l'estoc d'aliments del centre repartidor (entrada, sortida i actualització d'aliments)
- Generar rebuts per respondre a necessitats de proveïdors que ho requereixin

A nivell general:

- Obtenció de dades i estadístiques estimades sobre els aliments entregats a les famílies
- Obtenció de dades i estadístiques estimades sobre la quantitat d'aliments dispensats a les famílies
- Obtenció de dades i estadístiques estimades que permetin la previsió de necessitats dels centres de repartiment d'aliments
- Permetre la comunicació bidireccional entre els Serveis Socials municipals i els centres repartidors.
- El sistema informàtic haurà de permetre la vinculació amb el servei del Consorci AOC, HESTIA, que gestiona els expedients dels Serveis Socials municipals, amb l'objecte de facilitar la integració en les seves tasques diàries.

Actualment els centres de repartiment autoritzats son 3 : **Creu Roja, Caritas Salou i Eluzay.**

En relació al servei mínim a prestar i la disponibilitat del sistema informàtic, l'adjudicatari haurà de:

- Monitoritzar 24 x 7 x 365 els servidors, per tal de prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés al servei i la correcta utilització 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 en matèria de del RGPD de protecció de dades i amb qualsevol altre legislació que sigui d'aplicació durant la vigència del contracte, considerant que l'adjudicatari serà l'encarregat del tractament.

En relació al manteniment correctiu del sistema informàtic a implantar:



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA		
Codi de verificació  1H6I4S0K6N100M0H0A5K		
Codi de document INF17I004N	Núm. d'expedient 2240/2021	

- Correcció d'errors del servei i resolució de problemes d'accés deguts al centre de dades que proporcioni l'empresa adjudicatària (s'exclouen els problemes d'accés per defectes de la connexió a internet dels usuaris alienes a l'adjudicatari)
- Temps de resolució:
 - o Incidències greus: Incidències del servei que impedeixin la disposició de les prestacions del sistema informàtic objecte del contracte en la seva totalitat o en funcions principals de gestió. Màxim de 4 hores des de la notificació de la incidència.
 - o Incidències mitges: no impedeixen el funcionament general, però afecta de forma significativa a algunes de les funcionalitats del sistema. Màxim de 24 hores des de la notificació de la incidència.
 - o Incidències menors: altres incidències que tenen repercussió menor en el 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 9:00h a 14:00h i de 15:30h a 19:00h

En relació al manteniment evolutiu del sistema informàtic:

- Actualitzacions automàtiques de noves versions del programari
 - o Es valorarà la incorporació de noves funcionalitats demandades pels usuaris que aportin valor objectiu al programari, adequat a la finalitat del servei.
- Adequació del servei a les tendències vigents en l'àmbit de les aplicacions web

En relació al servei de suport als usuaris del sistema informàtic:

- El servei de suport a usuaris ha de cobrir, com a mínim, les següents necessitats:
 - o L'atenció a consultes sobre problemes o dubtes relacionats amb l'ús del programari, establint un canal de peticions / tiqueting accessible o per correu electrònic
 - o Atenció telefònica als responsables del projecte per resoldre problemes o incidències de qualsevol tipologia

3. NECESSITAT I IDONEITAT DEL CONTRACTE

La protecció de les persones en situació d'exclusió social, és un col·lectiu de població important i s'ha convertit en un repte ineludible per als poders públics, i el desenvolupament de polítiques socials i mesures assistencials han esdevingut necessàries.

La Llei 12/2007 de Serveis Socials, va dotar el Sistema públic de serveis socials del marc normatiu necessari per regular l'atenció des dels Serveis Socials als diferents col·lectius que puguin patir situacions de des protecció i vulnerabilitat i defineix i estructura les funcions dels serveis socials bàsics especialitzats.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA		
Codi de verificació  1H6I4S0K6N100M0H0A5K		
Codi de document INF17I004N	Núm. d'expedient 2240/2021	

A Salou els Serveis Socials municipals valoren, analitzen i intervenen davant les demandes socials de la ciutadania. Els últims anys, i agreujat per la pandèmia de la covid, les situacions de pobresa, la dificultat d'accedir al món laboral i la vulnerabilitat i patiment de moltes famílies fa que en moltes ocasions s'hagin d'activar recursos per satisfer les necessitats més bàsiques: habitatge, roba i aliments.

La gestió administrativa necessària per l'activació de recursos relacionats amb el repartiment d'aliments ha esdevingut complexa, el volum de casos és molt important i per tant, resulta vital mantenir controlades les altes, baixes, calendaris de repartiment i estocs, per tant, justifiquen la necessitat de disposar d'una eina informàtica que faciliti aquesta tasca dels professionals i dels centres de repartiment, i permeti gestionar millor aquests recursos, evitant duplicitats, garantint una informació transparent en la seva gestió.

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari restarà obligat a cobrir els següents serveis associats:

- Allotjament del sistema informàtic en servidors a càrrec de l'adjudicatari, que hauran d'estar ubicats en territori de l'Espai Econòmic Europeu, per tal de complir la legislació vigent
- El sistema informàtic haurà de ser accessible des de la xarxa internet amb les versions més actuals i comuns dels navegadors web, protegit amb usuari i contrasenya i amb certificat SSL. Es valorarà la integració amb el directori actiu de l'Ajuntament de Salou, per facilitar l'ús dels usuaris corporatius.
- Els servidors que allotgen el programari disposaran de suficient capacitat i connectats a internet amb el suficient ample de banda com perquè la latència de resposta del sistema sigui prou eficient pel treball diari.
- El programari haurà d'estar disponible i operatiu, com a mínim, en l'horari de 07:00h a 21:00h tots els dies de la setmana.
- L'adjudicatari, a banda de facilitar el sistema informàtic haurà de realitzar les tasques d'implantació en l'administració local, com a mínim, amb el següent detall:
 - Presentació a prescriptors i entitats de les possibilitats i dels beneficis que ofereix la solució informàtica proposada.
 - Presa de dades i avaluació del funcionament actual tant dels Serveis Socials municipals, així com dels 3 centres de repartiment d'aliments.
 - Disseny del funcionament previst
 - Configuració de l'aplicació informàtica ajustant-se als paràmetres del municipi de Salou
 - Definició de la estratègia i calendari de posta en marxa
 - Càrrega inicial de dades disponibles
 - L'adjudicatari haurà de planificar les Formacions de l'eina segons els diferents rols:



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA		
Codi de verificació  1H6I4S0K6N100M0H0A5K		
Codi de document INF17I004N	Núm. d'expedient 2240/2021	

- Administradors de l'aplicació
 - Prescriptors
 - Responsables dels centres d'entregues
 - Encarregats del procés de recepció i entregues
- Posta en marxa del projecte, d'acord amb l'estratègia definida

5. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades introduïdes i gestionades amb el sistema informàtic objecte del contracte, seran propietat de l'Ajuntament de Salou.

En cas de finalització del contracte, i per tant, de finalització de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatari, aquesta garantirà el traspàs de les dades en format estandarditzat a l'ajuntament (propietari) i la seva destrucció posterior de les mateixes del seu servidor, de forma contrastada, d'acord amb la normativa vigent.