



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL PROGRAMA INFORMÀTIC I DE GESTIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SAD).

Clàusula 1. Definició de l'objecte del contracte:

És objecte del present Plec la contractació promoguda per l'Ajuntament de Granollers del sistema informàtic EQUAS que permet la gestió, seguiment i control del Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD), dels serveis socials de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari posarà el sistema informàtic a disposició de l'Ajuntament en la modalitat «SaaS» (Software as a Service), es 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.

Clàusula 2. Identificació del servei:

Sota el paraigües 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.

Dins de les múltiples i diferents problemàtiques ateses des dels serveis socials, en destaca la necessitat de cobrir les necessitats més bàsiques, mitjançant entre d'altres, els serveis d'atenció a domicili que es realitzen a l'entorn més proper de les persones ateses.

Concretament el sistema informàtic EQUAS permet gestionar i realitzar les següents funcions:

Millorar Gestió Econòmica Administrativa: El servei afecta als Tècnics Socials de l'Ajuntament, permet dur a terme la gestió econòmica i administrativa del servei d'acord als aspectes següents:

- Petició: incloure la petició i assignació d'hores de sad social i de sad dependència. Elaboració del contracte de servei. Triar tipus de SAD dependència o social. Inclusió de eines de valoració.
- Gestió: de les hores efectivament realitzades, control i seguiment de les mateixes. Distribució de les tasques a realitzar.
- Contractació: control de l'assignació d'hores a les diferents empreses prestadores i seguiment del servei prestat.
- Facturació del servei: Control de les hores assignades versus les efectivament realitzades.

Millorar la comunicació entre l'usuari/a final del SAD i el servei prescriptor (ajuntament): El servei millora la relació del ciutadà beneficiari del servei amb el Tècnic Social de l'Ajuntament amb les següents funcionalitats:

- Obrir un canal de comunicació entre les famílies i ajuntament mitjançant una App que conté les següents característiques:
 - Informar d'incidències del servei



- Respondre a enquestes de satisfacció enviades per l'ajuntament.
- Consultar informacions sobre el SAD, hores, dies de prestació, condicions, dubtes.
- Rebre notificacions sobre el servei: rebuts, recordatoris de cites.
- Taulell d'anuncis per penjar tot tipus d'informació.

Millorar l'anàlisi de dades del programa SAD: El servei millora la capacitat d'anàlisi, prescripció i planificació del SAD. Permet que els responsables del servei explotin dades i confeccionin quadres de comandament com a mínim amb els següents indicadors:

- Nivell d'incidències produïdes.
- Nivell de satisfacció dels usuaris/es i familiars
- Hores de servei prestades
- Distribució geogràfica dels usuaris/es
- Activitat dels treballadors/es socials
- Anàlisi de tendències respecte a anys anteriors.
- Anàlisi de casos d'èxit.
- Algorítmia predictiva per a la detecció de situacions de risc.

En relació als Serveis Socials Municipals:

Gestió del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD):

- Gestió i control de les hores assignades de les sol·licituds del SAD dependència i Sad social.
- Detall de cadascun dels expedients de SAD (tipus de servei assignat, dates d'inici i final, hores assignades, pla de treball, aspectes a tenir en compte a la intervenció, etc...).
- A partir de les dades facilitades per l'Ajuntament generarà els excels amb les hores previstes a facturar per enviar a les empreses que presten el servei.
- Comparació entre les hores facturades i les efectivament realitzades.
- Ha de permetre generar la justificació anual del SAD d'acord a les demandes de l'ajuntament o de la Generalitat.

En relació als requisits del sistema indicats pel Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Granollers:

- Serà necessari la gestió dels usuaris d'una forma segura, en la possibilitat d'utilització de certificats digitals, control 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



- Facilitar tota la documentació i informació necessària per el 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.

A banda dels requeriments anteriorment descrits, l'empresa haurà de:

- 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.
- Realitzar una sessió de formació a tot el personal designat per l'Ajuntament de Granollers per garantir la correcta utilització de la aplicació.
- Garantir del correcte funcionament de la aplicació un cop posada en marxa.
- Donar suport continuant a les consultes e incidències produïdes.

En relació al servei mínim a prestar i disponibilitat del sistema informàtic :

- Monitoritzar 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 Granollers 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.

En relació al 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 de que faciliti 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:

- 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)

En relació al 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.

En relació al 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

Clàusula 3. Objectius del contracte.

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

1. Agilitzar la gestió i seguiment administratiu i tècnic dels tràmits i gestions en l'àmbit del SAD (Servei d'atenció a domicili), sempre d'acord al marc competencial dels serveis socials municipals.
2. Millorar el control d'altres i baixes dels usuaris/es, l'assignació d'hores i el seu compliment.
3. Millorar el control de la facturació del SAD.
4. Millorar la eficiència i eficàcia de l'aplicació de recursos socials en l'àmbit de la dependència i l'atenció a domicili dels serveis socials municipals.
5. Disposar d'un sistema que faciliti l'explotació de dades del SAD que millori la presa de decisions i planificació d'accions de millora en matèria de serveis de dependència i gent gran.

Clàusula 4. Confidencialitat de les dades:

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.



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.

Clàusula 5. 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'adjudicatari també s'obliga a incloure en el preu anual del servei:

- Allotjament del sistema informàtic EQUAS 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 contraneya, i amb certificat SSL. Els servidors on estigui allotjat el programari disposaran de la 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 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.

Clàusula 6. Obligacions de l'Ajuntament:

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

Clàusula 7. 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 a la normativa vigent.

Granollers, 18 d'abril 2024



Ajuntament de Granollers
Serveis Socials i Gent Gran

Àrea d'Educació
i Cohesió

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

Signat,

Director de Serveis Socials i Acció Comunitària