



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE GESTIÓ DELS AJUTS D'ALIMENTS SOLIDARIS I CENTRES DE REPARTIMENT EQUALIMENT.

Clàusula 1. Definició de l'objecte del contracte:

És objecte del present Plec la contractació promoguda per l'Ajuntament de Granollers del servei d'eQualiment que permeti la gestió dels ajuts d'aliments valorats pels serveis socials i derivats al centre o centres de repartiment de Granollers. 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 «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, i més concretament, que persones i famílies puguin accedir a aliments de qualitat d'acord a 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 consisteix en 'un sistema informàtic en modalitat «SaaS» que permet gestionar tots els ajuts d'aliments generats des de l'Ajuntament de Granollers (serveis socials) amb la participació dels centres de repartiments facilitant el control, millorant l'eficàcia i assolint millors resultats en termes d'agilitat en l'aplicació de recursos. El present contracte també inclou durant tota la vigència del mateix el manteniment d'aquest sistema informàtic, per tal d'assegurar que manté les condicions de qualitat i seguretat, així com la seva adequació a la legislació sobre protecció de dades personals que estigui vigent en cada moment.

Concretament el servei eQualiment ha de permetre gestionar i realitzar les següents funcions:

En relació als serveis que eQualiment permetrà gestionar:

Gestió del "Programa Básico":

- Assignació de les ajudes en format de targeta electrònic – determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda i l'import que els correspon i la durada de l'ajuda.
- Comunicació de dades amb l'entitat gestora del repartiment. Dues opcions:
 - Entorn de gestió de derivacions per l'entitat de repartiment de les targetes des d'on es puguin consultar les targetes emeses, les renovacions i les noves altes.
 - Generació d'Excel d'altes i recàrrega de targetes – Llistat en format Excel amb les dades i el format necessari sol·licitat per l'entitat gestora de les targetes.
- Fulls de derivació segons el format definit al "Programa Básico".



- Mesures d'acompanyament – Entorn per assignar les mesures d'acompanyament a les famílies receptores de les ajudes de targeta. Ha de permetre determinar quines mesuradors s'assignen a cada família i si és el cas a quina entitat es deriven.
- Seguiment de les mesures d'acompanyament – Seguiment per part de la/les entitats que duen a terme les mesures d'acompanyament (assistència, incidències...)
- Gestió de les ajudes Targeta moneder d'impacte social
 - Assignació de les ajudes – determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda, l'import que els correspon i la durada de l'ajuda.
 - Generació d'Excel d'altres i recàrrega de targetes – Llistat en format Excel amb les dades i el format necessari sol·licitat per l'entitat gestora de les targetes.
 - Crear fulls de derivació, amb indicació de persones beneficiàries, durada de l'ajuda, import assignat...
 - Gestionar tiquets de compra (incloure el guardat del tiquet escanejat a l'expedient, control de productes no permesos, avís de compra no permesa al professional referent).
- Gestió del servei d'ajuts alimentaris bàsics. Ajuts alimentaris en format de lots.
 - Assignació de l'ajuda en funció de les característiques de la unitat de convivència (número de membres, edat dels beneficiaris, sexe dels beneficiaris)
 - Assignació d'ajuts especials (ajuts per intoleràncies alimentàries, dieta Halal, complements...)
 - Derivació al centre de distribució d'aliments (assignació de dia i hora de recollida, creació de l'acreditació o document de derivació, notificació de comunicacions al centre de distribució)
 - Seguiment de les entregues per part del referent
 - Sistema de comunicació entre el referent prescriptor i el centre de repartiment d'aliments.
 - Gestió de la composició dels ajuts.
 - Signatures si s'escau de rebut d'entrega.
- Gestió de lliurament de productes d'higiene personal i/o de la llar.
 - Assignació de les ajudes – determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda, el tipus d'ajuda que els correspon i la durada de l'ajuda.
 - Crear fulls de derivació.
 - Permetre el control dels productes lliurats
 - Control d'assistència .
- Gestió de lliurament de productes per nadons.
 - Assignació de les ajudes en funció de l'edat dels beneficiaris – determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda, el tipus d'ajuda que els correspon i la durada de l'ajuda.
 - Crear fulls de derivació.
 - Permetre el control dels productes lliurats
 - Control d'assistència.



En relació als expedients:

- Creació i edició d'expedients per unitat de convivència.
- Importació de beneficiaris des del gestor d'expedients de Serveis Socials (HESTIA)
- Sol·licitud d'ajuts en qualsevol de les opcions disponibles (Aliments, targetes "Programa Básico", targetes impacte social, menjador social, productes de higiene, ajuda per nadons...
- Selecció del membres de la unitat de convivència que seran beneficiaris de cada ajut.
- 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 la gestió de les ajudes.

- Funcionalitats de prescripció, renovació i cancel·lació.
- Gestió d'un calendari de repartiment
- Control d'assistència
- Control de l'extinció de prestacions.
- Visualització d'un històric de les prestacions realitzades.

En relació a la gestió de les entitats de repartiment:

- Gestionar calendari de repartiments d'un distribuïdor.
- Actualització a temps real de les entregues i recollides d'ajuts o prestacions per part de les famílies, realitzades des d'un punt de distribució.
- Gestió de comunicacions des del centre de distribució al professional referent i viceversa.
- Sol·licitud de canvi de dades dels beneficiaris des del centre de distribució al professional referent.

A nivell general:

- Explotació de dades i estadístiques:
 - Sobre els ajuts i prestacions assignats a les famílies.
 - Sobre els ajuts i prestacions entregats a les famílies.
 - Dades d'assistència
 - Sobre previsió de necessitats
 - Estadístiques i llistats programats a mida.
- Permetre la comunicació bidireccional entre els serveis socials municipals i els centres de distribució.
- En cas de ser necessari, integració amb la Plataforma de Comunicació de la Fundació Banc dels aliments de Barcelona per automatitzar la comunicació de les dades relatives a nombre de perfils d'edat dels usuaris.



Identificació dels centres de repartiment:

L'adjudicatari haurà de posar l'esmentat sistema informàtic a disposició dels centres de repartiment que l'Ajuntament de Granollers li especifiqui, els quals hauran de complir els següents requisits:

- Que el centre de repartiment realitzi la seva tasca a Granollers i per a ciutadans empadronats a Granollers.
- Que el centre de repartiment sol·liciti la valoració tècnica dels serveis socials municipals per seleccionar els candidats a rebre els aliments.
- Que el volum de repartiment i gestió dels aliments del centre de repartiment justifiqui la utilització de l'eina objecte d'aquest contracte.
- Que el centre de repartiment accepti coordinacions periòdiques de caràcter tècnic i operatiu amb els serveis socials municipals de Granollers.

Inicialment i com a màxim es preveuen un màxim de 2 centres d'entregues a la ciutat de Granollers. A l'inici d'aquest contracte hi ha identificats un centres de repartiment amb el nom de «El xiprer» que correspon a l'Entitat Fundació El Xiprer i situat al Polígon Industrial El Ramassar al terme municipal de Les Franqueses del Vallès i també la Parròquia Mare de Deu de Montserrat (Els Frares) ubicada al terme municipal de Granollers.

Es pot valorar i per tant incorporar fins a 2 centres de repartiment d'acord a les necessitats i prèvia coordinació dels serveis socials municipals i l'entitat corresponent sense cap cost per l'Ajuntament.

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 RGPD (Reglamento General de protecció de dades) 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.
- El sistema informàtic ha de complir amb el ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

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 de les prestacions del gestor



- d'aliments solidaris 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

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 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 es volen assolir els següents objectius:

1. Agilitzar la gestió administrativa dels ajuts d'aliments pel que fa a la seva derivació des dels serveis municipals i recepció per part dels centres receptors quan sigui el cas.
2. Agilitzar la gestió administrativa dels ajuts d'aliments pel que fa a la seva derivació des dels serveis municipals si la opció de repartiment és la modalitat de targeta.
3. Millorar el control d'altres i baixes dels usuaris/es que reben aliments.
4. Millorar la eficiència i eficàcia en el repartiment d'aliments derivats des dels serveis socials municipals.
5. Disposar d'un sistema que faciliti l'explotació de dades del programa de lliurament d'aliments a la ciutat de Granollers.

Clàusula 4. Necessitat i idoneïtat del contracte.

La protecció de les persones en situació d'exclusió social, és un col·lectiu de població important a causa de la situació social i econòmica actual, 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 desprotecció i vulnerabilitat i defineix i estructura les funcions dels serveis socials bàsics i especialitzats.

A Granollers, hi ha tres zones d'atenció social que valoren, analitzen i intervenen davant les demandes socials de la ciutadania. Els últims anys, 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 important mantenir controlades les altes, baixes, calendaris de repartiment i estocs per tant justifiquen la necessitat de gaudir d'un sistema informàtic que faciliti la feina del seguiment als professionals implicats i dels centres de repartiment que cada cop més han d'afrontar auditories i controls provinents del Banc d'Aliments, diferents Administracions i la Comunitat Europea.

No tenir un programa de gestió de recursos alimentaris, podria suposar greus conseqüències organitzatives en el dia a dia de l'atenció del serveis socials, entenent que hi ha un volum superior a les 500 famílies mensuals que reben aliments.

Clàusula 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.

Clàusula 7. 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 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 el suficient 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...(Es pot eliminar)
- 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.

- En cas de finalització/rescissió de contracte amb el proveïdor, aquest estarà obligat a subministrar una exportació de les dades en format estàndard, així com una descripció informàtica de les mateixes per tal que puguin ser exportades a un altra sistema, tot plegat, en un termini mínim de 2 mesos a la finalització del contracte.

Clàusula 8. 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 9. 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 estandaritzat 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.

Signat,

Director de Serveis Socials i Acció Comunitària.

Granollers, 17 de maig de 2024.