



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICATIU INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ D'EXPEDIENTS DE DEPENDÈNCIA I DE LA GESTIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal



1. Objecte del contracte

És objecte del present plec la regulació de les condicions tècniques relatives a la contractació del servei manteniment evolutiu i correctiu de l'aplicació informàtica ARES per a la gestió dels expedients de dependència i de la gestió del servei d'atenció domiciliària.

2. Característiques del servei

L'empresa adjudicatària haurà de fer el manteniment de l'eina tecnològica de l'eina gestió dels expedients de serveis socials en l'àmbit de l'atenció a la Dependència i del servei d'ajuda domiciliària de l'Àrea de Serveis Socials i Dependència en la modalitat d'accés "al núvol" anomenada ARES.

Les tasques incloses en aquest contracte cal que assegurin les funcionalitats del mòdul de gestió d'expedients de dependència i del servei d'atenció domiciliària

3. Tasques a desenvolupar

Requeriments de l'aplicatiu:

1. Connexió Segura amb accés a l'aplicació des de qualsevol ordinador amb navegador i connectat a Internet.
2. Servei de software en la modalitat *cloud computing* (lloguer per ús sense permanència).
3. Utilització de certificats digitals.
4. Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la LOPD.
5. Introducció manual de les dades personals.
6. Suport al desplegament: Inclou,
 - a) Identificar les particularitats dels procediments propis de l'Àrea de Serveis Socials i la gestió dels procediments dels expedients de dependència.
 - b) Realitzar, reparar i provar les configuracions pertinents.
Donar suport específic a la derivació entre els serveis socials i l'empresa adjudicatària del Servei d'atenció domiciliària.
7. Manteniment de les còpies de seguretat.
8. Manteniment correctiu: correcció d'errors del servei i de problemes d'accés de dades. Temps de resolució:
 - a) Per incidències del servei que impedeixin la disposició de les prestacions de l'aplicatiu en la seva funcionalitat o en àmbits funcionals principals: màxim 4 hores des de la seva notificació.
 - b) Per incidències que impliquin una disminució significativa de les funcionalitats previstes: màxim 24 hores des de la seva notificació.
 - c) Altres incidències d'escassa repercussió en les funcionalitats del servei: màxim 24 hores des de la seva notificació.
9. Manteniment evolutiu: actualització automàtica de noves versions de l'aplicatiu tenint en compte els següents criteris:
 - a) Incorporació de peticions dels usuaris relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu adequat al servei.
 - b) Adequació del servei a les tecnologies vigents en l'àmbit de les aplicacions web.
 - c) Millores i ampliacions a partir dels canvis que es vagin produint en la pràctica de derivació per part del Departament de Drets socials



10. Adaptacions funcionals: Inclou,

- a) Implementació de requeriments funcionals o tècnics específics de l'Ajuntament de Castelldefels així com les que impliquin la personalització de fluxos de treball.
- b) Disseny, implementació i proves d'aquestes personalitzacions.

SERVEIS SOCIALS

L'empresa adjudicatària haurà de fer el manteniment de l'eina tecnològica de l'eina gestió dels expedients de serveis socials en l'àmbit de l'atenció a la Dependència i del servei d'ajuda domiciliària de l'Àrea de Serveis Socials i Dependència en la modalitat d'accés "al núvol" anomenada ARES.

Les tasques incloses en aquest contracte cal que assegurin les funcionalitats del mòdul de gestió d'expedients de dependència i del servei d'atenció domiciliària.

1.- Sobre Gestió d'expedients de Dependència:

- Importació dels excels enviats per la Generalitat amb les dades dels usuaris que tenen reconeguda la dependència i als que cal tramitar el Programa Individual d'atenció (PIA).
- Introducció manual de les dades dels expedients.
- Sistema d'alertes sobre:
 - Expedients pendents de citar
 - Sobre el Expedients amb més d'un procediment actius
 - Expedients amb documentació pendent de lliurar
 - Expedients pendents de validar
- Manteniment de les funcionalitats de la Gestió dels procediments de dependència:
 - Edició de les dades,
 - Relació del Procediments de dependència, actius i no actius : (pendents, citats, validats..) ,
 - Situació del PIA's,
 - Serveis i Prestacions actius.
 - PIAS: seguiment de la situació i adjunt de documentació PDF

2.- Gestió del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD):

- Comunicació d'una alta.
- Dades d'Identificació i domicili de la persona usuària.
- Generació de fitxa de derivació a l'empresa prestadora del servei que reculli les dades necessàries per a una adequada prestació del servei.
- Dades de la prestació: Data d'inici del servei, duració, intensitat i franges horàries, participació de l'usuari en el cost del servei (copagament), atencions a prestar (tasques), perfil professional (treballador/a familiar, auxiliar de la llar, i Integrador social), horari, gènere dels professionals.
- Vinculació dels expedients de SAD als expedients de Dependència
- Mòdul sobre Acompanyaments
- Sistema Recull de queixes i disconformitats.
- Importació d'albarans de facturació i càlcul de copagament del servei
- Edició d'expedients individuals o per unitat familiar (d'inici o per vinculació de dos o més expedients individuals).



3.- Manteniment Gestió de memòries i indicadors. Manteniment dels indicadors que l'aplicatiu té desenvolupades.

- Nombre de Plans Individuals d'Atenció (PIA's) totals tramitats en el període i també el detall per gènere i tipus de document (inicial, modificació, finalització, no acord, extinció, caducitat).
- Nombre de persones, comunicades pel Departament de Drets Socials i Inclusió, amb resolució de grau de dependència amb PIA (pendent de realitzar, citades, o amb PIA validat)
- Assignar els expedients de dependència a un tècnic referent.
- Nombre de PIA realitzats l'any en curs.
- Nombre de persones usuàries amb PIA vigent per graus de dependència
- Nombre total de persones amb PIA vigent a les quals s'ha fet seguiment durant l'any en curs
- Nº de persones amb PIA actiu en una determinada data.
- Serveis de SAD de Dependència (per grau) i Social (els realitzats i els activats) durant el període desglossats per gènere i per hores.
- Total d'hores de SAD (atenció persona i atenció a la llar) realitzades durant el període per gènere i franja d'edat.
- Nombre de persones usuàries (amb més de 6 mesos d'antiguitat en el servei) a les que s'han realitzat visites de seguiment, respecte al nombre total de persones usuàries en el mateix període.
- Nombre total de reclamacions i / o queixes rebudes sobre el total de persones usuàries.
- Nombre de persones usuàries que presenten queixes sobre el total de persones usuàries.
- Temps mitjà, expressat en dies, de resposta des de la comunicació de l'alta de la persona usuària fins a l'inici de la prestació del servei.
- Nombre de serveis associats a cada beneficiari.

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'empresa contractista assumeix la responsabilitat del tractament confidencialitat de les dades que s'utilitzaran en l'aplicació i del seu bon ús en el disseny de l'aplicació.

Les dades que s'utilitzaran son propietat de l'Ajuntament de Castelldefels, i en cas de finalització de servei, l'empresa contractista tornarà les dades a l'ens local. En cap cas les utilitzarà posteriorment o seguiran en el seu domini

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:

1. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
2. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
3. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
4. 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.



5. Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, tant de l'ens local com de les entitats gestores del projecte.
6. Facilitar la informació relativa a l'aplicació i als seus canvis.
7. El contractista haurà de fer la formació pautada i caldrà realitzar els canvis oportuns dels barems que els Serveis Socials necessiti realitzar.
8. 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.
9. Suport a usuaris per a la resolució d'incidències i consultes funcionals

Les condicions del suport a usuaris seran:

- S'accedeix mitjançant una comunicació telefònica a un número indicant el codi o nom del client o mitjançant l'enviament d'un missatge de correu electrònic a l'adreça de suport.
- L'horari de suport ha de cobrir almenys el període de 08:30h a 14h y de 16:30h a 19h dels dies laborables de dilluns a divendres. Durant els períodes de vacances com l'estiu es podrà fer un horari de suport de matins de 8h a 14h.
- El servei de suport ha de tenir un tracte professionalitzat i personalitzat i ser atès per tècnics especialitzats en el programari-servei.
- El servei d'atenció call center no estarà limitat en el nombre de comunicacions o intervencions destinades al client.

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 el responsable del contracte designat per l'òrgan de contractació.

5. Personal

L'empresa adjudicatària designarà un responsable que actuarà d'interlocutor amb el responsable del contracte de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment de tot allò relacionat amb la normativa de Prevenció de Riscos Laborals que sigui d'aplicació al contracte.

Cap/Tècnica de la Secció/UI de _____



**Ajuntament
de Castelldefels**

Serveis Socials i Dependència

Núm. Exp.: 2024/20022

Contracte abreujat