



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'IMPLEMENTACIÓ
DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE SUPORT ALS
SERVEIS DE LA CARTERA DE SERVEIS SOCIALS DEL
CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS

CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

ÍNDEX

1. MOTIVACIÓ I ANTECEDENTS 2

2. OBJECTIUS..... 2

 3.1.1 Requeriments funcionals i tecnològics del sistema 5

 3.1.2 Requeriments del servei en cloud 7

4. REQUERIMENTS DEL SERVEI EN CLOUD 15

 4.1. Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor..... 15

 4.2. Protecció de dades de caràcter personal..... 15

 4.2.1 Compliment..... 15

 4.2.2 Encarregat del tractament..... 16

 4.2.3 Lliurament de dades..... 16

 4.2.4 Titularitat i responsabilitat 16

 4.2.5 Destrucció i eliminació de la informació 17

 4.2.6 Confidencialitat i propietat intel·lectual..... 18

 4.2.7 Compliment legal 19

 4.2.8 Seguretat de la informació 19

 4.2.8.1 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació 19

 4.2.8.2 Mesures de seguretat dels sistemes d'informació 20

 4.2.8.3 Seguretat dels equips, programari i informació 20

 4.2.9 Governança de la continuïtat i la disponibilitat 21

ANNEX 1 REQUERIMENTS FUNCIONALS.....23

ANNEX II – COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI.....24

ANNEX III. SITUACIÓ ACTUAL DEL SERVEI.....25

ANNEX IV. PREVISIÓ DE TEMPORITZACIÓ PER A LA IMPLEMENTACIÓ26



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

1. Motivació i antecedents

El Consorci Osona de Serveis Socials (COSS) és una entitat pública de caràcter associatiu i de naturalesa local. Està integrada per municipis que tenen la voluntat de prestar serveis de forma consorciada. La voluntat del COSS és prestar un servei públic de qualitat mitjançant unes persones professionals degudament formades i especialitzades per atendre les necessitats socials dels municipis que en formen part i prestar els serveis comarcals que se li deleguin.

Entre aquests serveis es troba el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), el servei de Teràpia Ocupacional i Banc de Productes de Suport, les subvencions per al transport adaptat, els programes preventius d'atenció a la infància, els serveis socials bàsics, comunitaris, etc. Aquests serveis són d'alta complexitat donat que hi intervenen diferents i múltiples actors. La prestació del servei és dispersa per tota la comarca i suposa dificultat en l'estandardització dels serveis i genera un alt nivell d'incidències.

Per aquesta raó és important disposar d'una eina informàtica que ajudi en la gestió de tots i cadascun dels elements que intervenen en la prestació dels serveis i, alhora, hi doni coherència i faciliti i millori la gestió de la informació, repercutint en la qualitat en l'atenció a la població.

Els programaris i aplicacions que actualment fa servir el Consorci no són capaços de donar totes aquestes respostes, per això és important realitzar la substitució del sistema actual per un model SaaS que pugui oferir una solució integral i adequada a les necessitats actuals de les professionals repercutint en una millora en l'eficàcia i eficiència i impacti de manera positiva en la millora dels serveis oferts pel Consorci.

2. Objectius

L'objecte d'aquest plec és el de fixar les condicions tècniques que regiran el servei de implementació d'un sistema informàtic de suport al servei d'atenció domiciliària i dels programes de la cartera de serveis socials pel Consorci d'Osona de Serveis Social (en endavant Consorci).

Entre d'altres prestacions el contracte inclou:

- La implementació del programari adaptant la seva configuració a les necessitats del Consorci.
- La formació sobre el programari al personal així com el servei de suport en la gestió del canvi per a la implementació de l'eina
- La migració i la càrrega de dades al nou programari
- El desenvolupament i les adaptacions necessàries
- Les quotes mensuals i anuals de manteniment de programari i les llicències corresponents
- El suport durant tota la durada del contracte inclosos els anys de manteniment
- Tots els serveis connexes a la implementació i al seguiment posterior



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Tots els serveis seran desenvolupats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Els objectius a assolir amb aquest canvi de programari són els següents:

- Proporcionar un sistema d'informació adaptat a les necessitats de digitalització dels programes de la cartera de serveis socials del Consorci de Serveis socials d'Osona i que doni cobertura a la gestió de la provisió dels serveis que es presten.
- Acompanyar a les professionals del Consorci d'Osona de Serveis socials en la gestió del canvi per la implementació del sistema d'informació adaptat a la Cartera de serveis del Consorci.
- Possibilitar l'accés a la informació i la gestió de continguts des de qualsevol lloc i dispositiu, inclosos tauletes i *smartphones*, amb accés al núvol.
- Optimitzar la gestió de les dades: Evitant la doble introducció de dades entre les diferents parts del sistema d'informació global, integrant el sistema amb la resta de sistemes d'informació disponibles, donant continuïtat als procediments que succeeixen en part en el sistema d'informació actual, possibilitant l'obtenció de dades per a la presa de decisions i per a la justificació als òrgans finançadors.
- Facilitar la presa de decisions de les persones responsables del Consorci d'Osona de Serveis socials.
- Facilitar la gestió econòmica dels diferents serveis i programes basant-se en mecanismes de gestió del copagament, gestió del pressupost i facturació.
- Permetre la gestió de les persones ateses, les persones convivents, les persones beneficiàries i les persones de contacte de les persones beneficiàries.
- Millorar la comunicació i coordinació entre les persones treballadores d'atenció directa, l'equip de coordinació i els/les professionals dels serveis d'atenció d'altres professionals que estiguin relacionats amb l'atenció dels serveis i programes d'acció social del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- Disposar de millors eines per al desenvolupament de les funcions del Consorci d'Osona de Serveis Socials, així com el seguiment i control de la realització dels programes (inclou la qualitat del servei, la facturació i el seguiment de les incidències) integrant en un sol programa informàtic integral que doni resposta a totes les necessitats de les professionals en relació a la Cartera de serveis socials del Consorci.
- Eliminar les tasques de càrregues de dades de sistemes externs.

El desplegament i configuració del nou sistema de Cartera de Serveis Socials es planteja en 4 fases diferenciades tal i com es detalla a continuació:

- La fase I contempla el desplegament inicial de l'eina amb les funcionalitats natives de l'eina i la configuració del sistema d'acord amb les persones i equips del Consorci.



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- La fase II contempla la realització de proves, conduïdes per l'empresa proveïdora amb participació puntual de les persones del Consorci.
- La fase III contempla la formació i gestió del canvi orientada a garantir l'adquisició del coneixement necessari per part de les persones usuàries del sistema.
- La fase IV contempla el suport del servei per part del proveïdor així com el desenvolupament, proves i implementació de les funcionalitats requerides en aquest plec no disponibles inicialment per l'eina de servei proveïda per l'empresa contractista.

La taula següent mostra els objectius mínims per a cada fase del projecte. Els licitadors inclouran en les seves propostes, dins de la metodologia de treball, un calendari detallat de com es preveu assolir aquests objectius, tenint en compte que les característiques particulars de cada solució poden permetre avançar algunes de les fites que el Consorci ha previst.

FASE	OBJECTIU
Fase I – Primers 3 mesos del projecte a comptar des de la signatura del contracte	Configuració dels diferents perfils d'usuari que interactuaran amb l'eina
	Parametrització i configuració
	Migració de les dades existents als sistemes actuals
	Desplegament de l'eina Cartera de Serveis Socials amb les funcionalitats natives
Fase II – 2 mesos previs a la posta en producció del sistema (es farà en paral·lel a la fase anterior)	Proves funcionals
	Proves de migració
Fase III – en paral·lel a la fase II	Formació al personal usuari de l'eina
	Documentació del projecte (manuals d'administració, usuari i procediments de suport)
Fase IV – Des de la posada en producció fins a la finalització del contracte (comptats des del moment en què l'eina estigui en funcionament)	Prestació de suport per part de l'empresa contractista i ús del servei Cartera de Serveis Socials.
	Integració amb la plataforma de gestió d'informació actual
	Desenvolupament de les noves funcionalitats requerides pel Consorci (si és el cas) amb el desplegament, proves, configuració i



	formació
	Seguiment, suport tècnic i servei d'accés a les llicències necessàries per a l'ús del programari

3. Abast i descripció general

3.1. Abast

El projecte que ara es licita consistirà en la prestació del servei informàtic de suport als programes que gestiona del Consorci d'Osona de Serveis Socials, anomenats Cartera de Serveis Socials, en model SaaS pels propers tres anys. El servei inclou la migració inicial i la càrrega en el nou programari de les dades existents de les que ara es disposa en el programari actual així com les llicències corresponents pels anys de durada del contracte que es preveu en tres anys possible amb possibilitat de pròrroga. També inclou l'acompanyament i la formació a les professionals del Consorci per una bona optimització de l'eina.

3.1.1 Requeriments funcionals i tecnològics del sistema

L'empresa contractista haurà presentat a la seva proposta una eina que ofereixi un sistema de servei de software en mode SaaS. Es pretén el desplegament d'una eina que estigui provada en altres entorns similars del Consorci i que compleixi amb tots els requisits legals, així com amb els requeriments funcionals que a continuació s'exposen.

A banda de les funcionalitats relacionades amb la gestió de la informació, el servei haurà de preveure també la inclusió d'un mòdul per poder signar electrònicament (en format PDF) tots els documents necessaris així com resolucions del Consorci relacionades amb la gestió dels diferents serveis i programes.

La proposta consistirà en una o diverses eines que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se el proveïdor (en cas de solució complexa) a realitzar i mantenir les integracions necessàries entre les eines proposades.

Els responsables de la transformació digital del Consorci han confeccionat una llista de les funcionalitats que es requereix que el sistema que es contracti pugui prestar. A l'Annex I d'aquests plecs tècnics es presenta amb el màxim detall la llista de funcionalitats requerides, així com la manera com s'espera que els licitadors presentin les seves propostes tècniques.

Les funcionalitats requerides fan referència a les següents necessitats:

1. Gestió d'usuaris:
- Gestió de les dades identificatives de professionals, municipis, serveis, lots, persones usuàries beneficiàries, professionals externs al consorci i qualsevol altra que es requereixi.
 - Gestió de l'agenda, possibilitant la gestió de reunions, entrevistes,



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

contactes, etc. Amb qualsevol usuari propis o externs.

- Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari
- Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part d'usuaris externs al Consorci
- Sol·licitar l'autenticació de doble factor en tots els dispositius on s'utilitzi l'eina.

2. Gestió de serveis:

- Gestió dels expedients: sol·licituds, modificacions, altes baixes, i els diferents estats dels serveis. Adaptant l'eina a les necessitats de cada un dels serveis oferts pel consorci i permetent dissenyar el workflow i administrar els circuits.
- Gestió de les intervencions; cercar, consultar, registrar, planificar, etc.
- Calendarització de la prestació de serveis
- Gestió de les incidències
- Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari que els permeti visualitzar les dades dels serveis i programes de la Cartera de Serveis Socials, accedir a l'eina per consultar les dades referents a la realització dels serveis, realitzar signatures, ja siguin digitals o biomètriques i reportar queixes dels serveis que hagi rebut

3. Coordinació i Administració

- Gestió i control de la facturació: capacitat de generar la factura del prestador del servei a partir del sistema de control de presència juntament amb les dades dels serveis planificats.
- Capacitat per l'extracció automàtica d'informació, informes, memòries i indicadors a partir de les dades introduïdes a l'eina, i agilitat i flexibilitat per construir informes, memòries i indicadors ad hoc. I poder-la gestionar a través de bussines intelligence.
- Gestió i control del pressupost anual, de la despesa generada, pendent per municipis, etc.
- Gestió de la qualitat dels serveis prestats a través del software dels programes de la Cartera de Serveis Socials: quadres de comandaments, indicadors i business intelligence.
- Gestió de la tramitació de les resolucions o decrets de presidència.

4. Gestió de la Qualitat

- Gestió de les queixes: Registre de queixes, suggeriments i reclamacions
- Gestió de queixes dels usuaris o familiars del servei
- Gestió de la qualitat dels serveis prestats: Quadres de comandaments, indicadors i business intelligence

5. Integracions

- Integració amb les eines de gestió d'expedients del Consorci
- Integració amb totes les eines descrites a l'Annex 1



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

6. Altres funcionalitats:

- Capacitat d'emetre notificacions massives
- Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part d'usuaris externs al Consorci.
- Capacitat de gestió de signatura biomètrica de contractes de serveis, documentació, sol·licituds, etc.

Aquest llistat de criteris es pot trobar detallat en forma de requeriments funcionals a l'Annex I i s'hi identifiquen els que són de compliment imprescindible i els que s'avaluaran com a millores tècniques a efectes de determinar l'adjudicació del contracte. A més, tal i com s'explica en més detall al plec de clàusules administratives, l'empresa licitadora haurà d'aportar, entre la documentació tècnica de la seva oferta, resposta detallada a aquests requeriments, indicant quins es compleixen de manera nativa i, per aquells que no es compleixen, si té previst desenvolupar-los, i com, en el marc del projecte.

3.1.2 Requeriments del servei en cloud

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, caldrà que el proveïdor es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal. Aquest requeriment ha de ser demostrat amb el segell de compliment de l'ENS atorgat per una de les auditors homologades per l'estat amb l'ENAC.
- Seguretat del sistema
- SLA i compromisos de servei
- Devolució de la informació en el moment en que acabi la relació
- Responsabilitats i subcontractació.

3.2. Desplegament, configuració i posada en marxa del servei

La primera responsabilitat de l'empresa contractista serà preparar el sistema Cartera de Serveis Socials per desplegar una instància o crear una instal·lació, en el CPD de la seva elecció, per donar servei al Consorci i amb les funcionalitats que s'hagin identificat com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema i la càrrega de les dades existents en el sistema actual.

Per fer aquest desplegament, el proveïdor haurà de comptar amb una instal·lació del sistema que distingeixi, com a mínim, dos entorns de treball per als quals es facilitarà accés als usuaris:

- Entorn de preproducció, contra el qual es faran totes les proves de configuració i càrrega.
- Entorn de producció

A banda dels entorns de que disposi per al desenvolupament i proves amb caràcter



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

intern. En relació amb la càrrega inicial de les dades, el Consorci disposa de varis aplicatius propis (Cartera de Serveis, JADE SAD, BAT) amb el qual es gestionen els serveis que es presten actualment (veure annex III)

La informació que existeix en aquest sistema s'haurà de carregar en la nova aplicació per tal de garantir la continuïtat en la prestació dels serveis.

3.3. Desenvolupament de noves funcionalitats

Entre els requeriments funcionals establerts a l'Annex I, es preveu la possibilitat que alguns d'ells no estiguin disponibles de manera nativa en el sistema Cartera de Serveis Socials ofert pel licitador, sinó que s'haurà d'oferir la seva implementació. Tenint en compte aquesta qüestió, es donarà un termini d'adaptació de l'aplicació exclusivament per a les noves funcionalitats demanades pel Consorci si és el cas. De la següent manera:

- Les funcionalitats que el licitador afirma disposar en la memòria tècnica (a partir d'ara natives) hauran d'estar disponibles des del dia en que s'iniciï el funcionament del servei (3 mesos després de la signatura del contracte).
- Les funcionalitats per a les quals el proveïdor hagi de fer desenvolupaments hauran d'estar disponibles no més tard de 15 mesos des de la signatura del contracte.

D'acord amb el que es descriu més endavant en aquests plecs tècnics, el proveïdor haurà d'aportar en la seva documentació tècnica, una descripció detallada de:

- Les funcionalitats que estaran disponibles de manera nativa en el sistema.
- Les funcionalitats que es desenvoluparan, d'acord amb el que està previst a l'Annex I.

La metodologia de desenvolupament que aplicarà.

- La manera com es faran les proves i es validarà que s'estan prestant correctament les funcionalitats requerides.

3.4. Proves en reproducció

L'empresa contractista proporcionarà al Consorci l'accés al seu entorn de reproducció, en el qual es podran fer totes les proves necessàries per part dels operadors del mateix Consorci per garantir el bon funcionament del sistema, incloses les proves de:

- Les funcionalitats identificades com natives, abans de la posada en producció inicial.
- La càrrega de les dades des dels aplicatius existents, abans de la posada en producció inicial.
- Totes les funcionalitats ofertes, un cop finalitzat el desenvolupament (no



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- més tard de 10 mesos des de la signatura del contracte).
- La integració amb el gestor d'expedients i el programa de gestió econòmic financer que disposi en el moment de la signatura del contracte el Consorci d'Osona de Serveis Socials (no més tard de 10 mesos des de la signatura del contracte).

A través d'aquest entorn de preproducció, es realitzaran les corresponents proves amb usuaris interns i externs simulats per a que es garanteixi el correcte funcionament de la prestació dels diferents serveis del consorci introduïts en la nova eina.

Tant el desplegament en l'entorn de preproducció com el pas a l'entorn productiu i el manteniment d'ambdós entorns correran a càrrec de l'adjudicatari.

Abans de la pujada a producció, l'adjudicatari s'ocuparà, amb els seus propis mitjans, de realitzar totes les proves unitàries, d'integració, de consistència i funcionals.

L'abast de les proves es determinarà conjuntament amb l'equip del Consorci. En cas que no s'hagi establert conjuntament el pla de proves 2 mesos abans de que s'hagi de pujar a producció, el responsable del projecte per part del Consorci determinarà l'abast de les proves. És important remarcar que l'execució de les proves correspondrà a l'empresa contractista, la qual haurà de:

- Acordar, com s'ha indicat, els components a provar i les proves a realitzar per a cadascun d'ells.
- Executar i documentar les proves, per tal de facilitar el seguiment per part dels responsables del Consorci.
- Incloure en la seva oferta una proposta de pla de proves, que expliqui com es duran a terme aquestes proves (metodologia, forma d'executar i forma de documentar i supervisar, si bé l'abast concret de les proves es definirà durant l'execució del projecte).

Existiran, com a mínim, dos períodes intensius de proves:

- A la posada en funcionament del servei en el moment inicial (tenint en compte que la posada en producció inicial està prevista per 4 mesos després de la signatura del contracte).
- A la finalització dels desenvolupaments previstos en l'apartat desenvolupament de noves funcionalitats. A opció del proveïdor, els desenvolupaments es podran provar de manera progressiva, sempre que tots es completin abans dels primers 15 mesos després de la signatura del contracte.

3.5. Formació, documentació i gestió del canvi

A mesura que es desplegui i configuri el sistema Software de Cartera de Serveis Socials d'Osona Acció Social, l'adjudicatari s'obligarà també a l'execució d'un pla



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

de formació per facilitar l'ús de l'eina:

- Una formació tindrà lloc durant la Fase III del projecte.
- Una segona ronda de formació, per introduir les noves funcionalitats, tindrà lloc durant la Fase IV.

Es preveu que en total hi hagi unes 100 persones que hagin de participar en la formació. Les professionals que rebran aquestes formacions tenen funcions, necessitats, habilitats diferents i alhora la utilitat de la eina és diferent en funció del seu lloc de treball. És per aquest motiu que caldrà que es tingui en compte a l'hora de dissenyar la formació que anirà dirigida a diferents col·lectius, professionals d'atenció directa, personal administratiu, personal directiu, etc.

El proveïdor s'haurà d'ocupar de:

- Organitzar el nombre de sessions formatives que necessiti per donar cobertura a les necessitats dels diferents col·lectius. Valorant el fraccionament en grups més reduïts i per rols professionals si això facilita l'organització de la formació, sense cost addicional per a l'òrgan de contractació. Aquesta formació s'haurà de realitzar preferentment de forma presencial, tot i que, es podrà considerar per motius justificats desenvolupar-la de forma telemàtica.

Documentació

L'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

1. Preparar un manual de formació, orientat al personal de Serveis Socials, amb la informació necessària per utilitzar l'eina per a prescriure el servei d'atenció domiciliària.
2. Preparar un manual de formació orientat al personal del Consorci de coordinació de les diferents àrees, amb la informació necessària per a desenvolupar la seva tasca de coordinació.
3. Preparar un manual de formació, orientat al personal d'atenció directa del Consorci.
4. Lliurar cadascun d'aquests documents, i fer les sessions de formació pertinents, en el ritme adequat per facilitar la posada en producció de les diferents funcionalitats a mesura que es vagin desplegant a l'eina.
5. Lliurar la documentació de seguiment del projecte: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió del projecte.
6. L'accés a aquest manual ha de ser el més senzill, adient i eficient possible.

Gestió del canvi

Per tal de realitzar un acompanyament en la gestió de canvi per la introducció de la nova eina. L'empresa adjudicatària assumirà l'acompanyament en el lideratge per la gestió en el canvi. Aquest consistirà en l'acompanyament de professionals claus dels equips per tal de que pugin acompanyar a la resta en la utilització i aprofitament



de l'eina així com la validació i les propostes de millora per part de les usuàries. Aquest acompanyament consistirà en la trobada mensual durant la primera fase

3.6. Suport al servei

Un cop finalitzat el desplegament i configuració del sistema Cartera de Serveis Socials amb les funcionalitats natives de l'eina, la formació realitzada i els manuals entregats al Consorci, s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatari s'obligarà a prestar el suport al servei Cartera de Serveis Socials i el manteniment de la plataforma, període que s'allargarà fins al 3 anys des de la signatura del contracte.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals, tècniques o tecnològiques. Això implica que, en cas que es doni un canvi d'aquestes característiques s'obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:
- 3 mesos des de la entrada vigor de la norma en qüestió.
- 6 mesos des que es conegui de l'existència del canvi legal o tecnològic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències

Per tal de facilitar la comunicació entre el personal del Consorci i l'empresa contractista de l'eina Cartera de Serveis Socials aquesta haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà i que permetin reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior. Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de ticketing o de suport a Help Desk. Pot ser de caràcter gratuït o de llicència limitada, però ha de permetre als responsables del servei per part del Consorci donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

El proveïdor s'obligarà a oferir uns nivells de qualitat en la forma d'Acords de Nivell de Servei (SLA), tant en els primers 3 anys de suport com en els futurs si no s'acorda el contrari. La documentació tècnica que presenti el proveïdor detallarà els compromisos de SLA, que no podran ser inferiors als que es proposen a l'Annex III.

3.7. Compromís de continuïtat

Quan faltin 6 mesos per a la finalització del contracte, el Consorci comunicarà al proveïdor el mecanisme i format a través del qual s'hagi decidit gestionar el servei i la informació a la finalització d'aquest contracte. En cas que no estigui garantida la continuació del servei amb el mateix proveïdor, aquest iniciarà els mecanismes per garantir la devolució del servei o traspàs a la nova empresa adjudicatària, en els termes que es descriu en aquest mateix plec.

3.8. Requeriments de l'equip de treball



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Les empreses hauran d'incloure a la proposta una descripció de les funcions i capacitacions del personal que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant el corresponents currículums.

Qualsevol inadequació en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució de les tasques, comportarà la no facturació de les hores de feina corresponents, la substitució de la persona afectada o la resolució del contracte.

El Consorci podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit al Consorci.

Els perfils mínims que s'hauran d'incloure en la proposta són els següents:

Cap de projecte.

- Consultor sènior en matèria de sistemes de serveis socials, que participarà en la definició funcional dels requeriments a desenvolupar, el suport en aspectes funcionals i la formació als usuaris (mínim 1 persona)
- Tècnic de desplegament i parametrització, que també s'ocuparà del suport en aspectes tècnics i d'administració de sistemes. (mínim 1 persona)
- Tècnic desenvolupador de les noves funcionalitats requerides pel Consorci (Mínim 1 persona. Pot ser cobert per la mateixa persona que realitzi les tasques de Tècnic de desplegament i parametrització)

L'equip haurà de ser d'un mínim de 3 persones, tot i que les ofertes poden ampliar l'equip destinat si ho consideren convenient.

3.9. Metodologia de treball

La proposta haurà d'incloure una descripció concreta de la metodologia de treball que es seguirà, que reflecteixi clarament:

- La metodologia de disseny, desenvolupament, desplegament i configuració que aplica l'adjudicatari, explicant les fases que es segueixen i la manera com es garanteix la qualitat del resultat i es controlen possibles incidències o desviacions.
- La mena de documentació que es generarà per a cadascuna de les tasques, i el procés que es seguirà per a la seva generació i validació.
- El model de seguiment del projecte que es proposi per controlar el compliment dels objectius i la qualitat dels resultats.
- La manera com s'involucrarà personal del Consorci en el projecte, amb una breu estimació de l'esforç que això els pot suposar.

Es valorarà la utilització d'estàndards metodològics reconeguts per a l'execució de cadascuna de les fases del projecte. L'adjudicatari descriurà detalladament en la



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

seva proposta els estàndards metodològics que planegi aplicar, fent menció de la seva experiència.

3.10. Documentació

En finalitzar cadascuna de les fases del projecte, l'adjudicatari haurà de lliurar al Consorci tota la documentació generada en format electrònic editable (Microsoft Word).

En aquesta documentació es consideren els manuals d'ús de l'eina de Cartera de Serveis Socials per als usuaris finals i dels procediments de prestació del Suport al servei i sobre les funcionalitats desenvolupades tant per a usuaris com per administradors i tercers, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte.

La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. Així mateix, tots els documents de seguiment (Actes de reunió, presentacions, etc.) que estiguin destinats a ser compartits amb el Consorci, es redactaran en català.

En finalitzar el projecte, haurà de retornar tota la documentació facilitada pel Consorci i que hagi servit de base per als treballs.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

3.11. Durada

La durada prevista del projecte és de 3 anys des de la signatura del contracte. L'empresa contractista presentarà una proposta de cronograma que distingirà clarament cadascuna de les fases i fites descrites a l'apartat 1, així com les dates previstes per al lliurament de cadascun dels diferents documents que donaran fi a cadascuna de les fases.

L'incompliment del cronograma previst implicarà la imposició al licitador la següent penalització:

- Per cada dia de retard en una de les dates de lliurament establertes en el cronograma, es penalitzarà amb un 0,5% del preu total d'adjudicació (IVA exclòs) del conjunt del projecte, a menys que el licitador pugui acreditar que el retard és plenament imputable al Consorci.

3.12. Seguiment de l'execució del projecte

El seguiment quotidià de l'execució del projecte anirà a càrrec d'una persona designada per la gerència del Consorci com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del projecte, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

L'execució del projecte està dividida en dos períodes que són el projecte de desplegament i configuració del servei (Fases I i II definides en l'apartat 2.) i el Suport al servei que implicaran un canvi de les funcions dels òrgans de seguiment i de supervisió segons l'etapa en la que es trobi el projecte.

Així doncs, en la fase de desplegament i configuració del servei les funcionalitats dels òrgans de seguiment i de supervisió seran:

- Es reunirà com a mínim un cop cada quinze dies amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar el progrés del projecte de desplegament i configuració del servei.
- S'ocuparà de donar resposta als dubtes que li puguin sorgir a l'empresa adjudicatària a l'hora de desplegar i parametritzar l'eina.
- Proveirà de la documentació necessària a l'empresa adjudicatària per facilitar el desplegament de l'eina.
- Supervisarà que l'eina hagi estat desplegada i parametritzada de forma correcta.
- S'ocuparà de fer el seguiment del Pla formatiu proposat per l'empresa contractista.
- Supervisarà el Pla de formació i els manuals formatius elaborats per l'empresa adjudicatària abans de ser entregats als usuaris finals.
- Facilitarà l'organització de les jornades de formació convocant als diferents treballadors del Consorci implicats a les sessions pertinents.
- Emetrà les actes de recepció dels diferents objectius del projecte.



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

En la fase de Suport al Servei les funcions seran:

- S'ocuparà de donar resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per a desenvolupar les noves funcionalitats requerides pel Consorci:
- Organitzar reunions amb les persones responsables del Consorci
- Proveir la documentació i el suport logístic necessari.
- Realitzarà proves de les noves funcionalitats desplegades en l'entorn de preproducció de l'eina per a avaluar si s'ajusten a les necessitats del Consorci
- Facilitarà l'ajuda necessària a l'empresa adjudicatària per resoldre les incidències i dubtes dels usuaris finals que l'empresa per si sola no pugui solucionar.
- Convocarà, quan ho estimi convenient, a les persones pertinents dins del Consorci per participar en reunions de treball o de seguiment.
- Convocarà, en tot cas, un comitè de seguiment del projecte per decidir sobre qüestions que impliquin canvis substancials en l'abast o les condicions del projecte. Aquest comitè estarà compostat per les persones que determini l'òrgan de contractació.

4. Requeriments del servei en cloud

A continuació s'inclouen un conjunt de clàusules que l'adjudicatari haurà d'estar d'acord a incloure-les en el contracte de prestació de servei. Els diferents licitadors hauran d'explicar en la proposta tècnica quines mesures s'aplicaran per garantir el compliment d'aquestes clàusules.

4.1. Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").

El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la normativa actual, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

4.2. Protecció de dades de caràcter personal

4.2.1 Compliment

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i al Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, o la normativa que en futur



la substitueixi o complementi, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

4.2.2 Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament.

En compliment del que estableix l'article 12 de la LOPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament.

En concret, el proveïdor s'obliga a:

- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebí del Consorci, d'acord amb el que s'estableix a l'article 4 d'aquesta clàusula.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec, i en particular en aquesta clàusula i a la clàusula cinquena.
- En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades al Consorci en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions del Consorci.

4.2.3 Lliurament de dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part del Consorci al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

4.2.4 Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva del Consorci, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest PLEC i d'acord amb les instruccions impartides pel



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Consorti.

- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar el Consorci, així com admetre que aquest pugui afegir registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà al punt 5, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas,
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada
- Que aquesta informació està disponible en tot moment pel Consorci o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pugués irrogar al Consorci com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials contra el Consorci, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualsevol altre professional.

4.2.5 Destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de que el Consorci disposa de la facultat recollida a la clàusula corresponent, el proveïdor s'obliga a:

- a) En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat del Consorci que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals,



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- b) en segon lloc, destruir, mitjançant el triturat o incineració, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors del Consorci, de les empreses prestadores del servei i/o dels usuaris destinataris del servei d'atenció domiciliària, i certificar per escrit al mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació, i
- c) a realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals del Consorci dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

4.2.6 Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte a les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i, que no essent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat del Consorci i que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), s'obliga a no utilitzar-la per a si, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense l'autorització expressa del Consorci. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació, i les dades personals propietats del Consorci. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat del Consorci, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.

- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemne al Consorci dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions al Consorci per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals. El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals del Consorci, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.

Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

4.2.7 Compliment legal

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es deriven de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

4.2.8 Seguretat de la informació

4.2.8.1 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació

El proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest contracte, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

amb els requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals del Consorci.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i garanteix l'adopció de les mesures d'indole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals del Consorci i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que, en compliment del que estableix la normativa vigent, recull les mesures de seguretat exigibles, un resum del qual es troba accessible pel Consorci en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti al Consorci.

4.2.8.2 Mesures de seguretat dels sistemes d'informació

El proveïdor en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'indole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat del CONSORCI, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural. Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

El proveïdor no incorporarà les dades del Consorci a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa del Consorci i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

4.2.8.3 Seguretat dels equips, programari i informació

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació del Consorci, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat del Consorci.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui el Consorci. En qualsevol cas es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS, amb certificats Extended Validation, per a totes les comunicacions.

4.2.8.4 Seguretat de les dades de caràcter personal

El proveïdor assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades, garanteixen una separació lògica entre les dades personals del Consorci, i la resta



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

d'informació el responsable o encarregat de la qual sigui el propi proveïdor. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar, per tal de garantir un nivell de seguretat adequat, en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals del Consorci a protegir.

El proveïdor resta obligat a comunicar al Consorci les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les seves sol·licituds d'informació.

En el cas que el proveïdor estigui ubicat a l'Espai Econòmic Europeu (d'ara en endavant "EEE") les mesures de seguretat aplicables seran les corresponents a l'estat membre en què estigui radicat aquest proveïdor, tenint en compte l'article 17 de la Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

En el cas que l'estat de què es tracti no disposi de legislació específica quant a aquestes mesures de seguretat, les mesures de seguretat aplicables són les indicades al RDPD.

En el cas que el proveïdor estigui ubicat fora de l'EEE les mesures de seguretat aplicables són les indicades al RDPD.

4.2.9 Governança de la continuïtat i la disponibilitat

El proveïdor disposarà d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats pel Consorci. El proveïdor el mantindrà actualitzat, i el posarà a disposició del Consorci juntament amb la documentació associada quan aquesta li requereixi. El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que el Consorci hagi establert pel servei. El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT 1403-000020-2024
Codi Segur de Verificació: ab5de4df-9ac0-47c6-b1e3-c801f2b6e2ab Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_22031820 Data d'impressió: 06/11/2024 08:07:46 Pàgina 23 de 27		SIGNATURES 1.- Silvia Madrid Alejos (TCAT) (Direcció Tècnica), 29/10/2024 14:32



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

ANNEX 1 Requeriments funcionals

En aquest annex s'inclouen els requeriments funcionals que es consideraran en relació a l'eina de Cartera de Serveis Socials que ha de permetre la gestió dels procediments administratius a través dels quals es reben, informen, tramiten i resolen les sol·licituds de prestació dels diferents serveis i programes que gestiona el Consorci d'Osona de Serveis Socials en la seva cartera de serveis socials. El licitador haurà d'incloure en la seva proposta una taula per l'eina proposada indicant:

Sí (S) si la funcionalitat ja està disponible i es pot comprovar durant el procés de licitació.

No (N) si la funcionalitat no està disponible ni es preveu desenvolupar-la.

Futur si la funcionalitat no està disponible

Desenvolupar (D) si el licitador té previst desenvolupar-ho en la seva implantació concreta al Consorci. En aquest cas, caldrà indicar com preveu realitzar-ho.

El compliment d'aquests requeriments tècnics s'avaluarà de la següent manera:

Per cada requeriment amb una classificació com a Imprescindible:

Si el requeriment s'ha de desenvolupar, s'atorgarà 0,5 punts.

Si el requeriment està ja disponible, s'atorgarà 1 punts.

La Mesa de Contractació, en el procés d'avaluació de les propostes podrà requerir al licitador perquè mostri el compliment d'aquells requeriments per als quals hagi respost que ja estan disponibles, mitjançant demos o altres mecanismes d'acreditació.

La llista detallada dels requeriments i la seva qualificació s'inclou com un fitxer adjunt en format Excel, que és el format que els licitadors hauran de fer servir per incloure en les seves propostes.



ANNEX II – Compromís de nivell de servei

Disponibilitat del sistema:

El sistema Cartera de Serveis Socials estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

- Aturades planificades, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina del servei: Màxim 1 al mes.
- Aturades planificades, comunicades amb més d'una setmana d'antelació i una durada màxima de 1 jornada: Màxim 2 a l'any.
- Aturades controlades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.

Qualsevol altra forma d'aturada de durada superior a 5 minuts es considerarà una caiguda del servei. A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de mal funcionament o no funcionament de l'eina Cartera de Serveis Socials, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari estàndard d'oficina del servei), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral de suport. En cas de funcionament irregular, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual la Cartera de Serveis Socials contravenint la llei o les especificacions particulars definides pel Consorci, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. El Consorci podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el procediment de tramitació de la prestació del servei de la cartera de serveis als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'han de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.

En cas que el proveïdor disposi d'una actualització de l'eina, caldrà que en un període inferior a 6 mesos pugui ser utilitzada pel consorci, sense cap cost. En cas de mal funcionament de l'actualització es podrà tornar a la versió anterior sense cap cost, per tornar a provar l'actualització un cop el seu funcionament sigui



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

correcte.

Adicionalment, l'adjudicatari detallarà a la seva oferta el cost dels seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.
A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota trimestral es calcula en proporció a l'import anual de suport establert.

Annex III. Situació actual del servei

Actualment, el Consorci està mantenint el serveis i programes a través de varis aplicatius, entre ells JADE SAD, Programa BAT, Portal Social (agenda) i Programa Cartera de Serveis Socials, en la qual resideixen les dades dels serveis que actualment s'estan prestant, i que s'hauran de migrar al nou sistema per tal de garantir la continuïtat en la prestació del servei.
El número de persones que componen el Servei de Cartera de Serveis Socials és de 150 persones, per tal que els licitadors puguin estimar l'esforç a destinar en el procés de formació i la repercussió en el model de llicenciament.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

Annex IV. Previsió de temporització per a la implementació

Formació:

La formació es preveu que sigui d'almenys 32 hores

Consultoria:

La consultoria es preveu que sigui d'almenys 160 hores

Migració i càrregues:

La migració i les càrregues tindran una durada d'unes 32 hores

Desenvolupament i adaptacions:

El desenvolupament i les adaptacions tenen un temps previst de 50 hores