



CONSELL COMARCAL DEL VALLES ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consell Comarcal (<https://ccvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ D'UN
SISTEMA INFORMÀTIC DE SUPORT AL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI PER AL
CONSELL COMARCAL DELVALLÈS ORIENTAL**

ÍNDEx

1.	OBJECTE I ABAST	2
1.1	Antecedents del projecte	2
2.	ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA	3
2.1	Manteniment correctiu	3
2.2	Manteniment preventiu	3
2.3	Evolucions funcionals	4
2.4	Suport i configuració d'integracions	4
3.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	5
4.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	6
5.	NORMATIVA	8
6.	OMISSIONS I COMPLEMENTARIETAT DELS DIFERENTS PLECS	8



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



1. OBJECTE I ABAST

1.1 Antecedents del projecte

El Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant Consell Comarcal, és una administració pública que forma part de l'administració local i, d'acord amb la legislació aplicable, exerceix competències de cooperació, coordinació o suplència en relació amb els serveis municipals, així com de col·laboració amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Una de les competències del Consell Comarcal és la coordinació dels esforços dels ajuntaments de la comarca en la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili, en endavant SAD. (SAD).

El Consell Comarcal va licitar i implantar un software de SAD l'any 2017, per a la gestió del SAD, Servei d'Ajuda a Domicili del Consell Comarcal. Aquest projecte el va executar l'empresa Eimer Sistemas Avanzados, S.L., amb la implementació del programa informàtic JANO. El software que utilitza és propietat de Eimer Sistemas Avanzados, S.L. i no existeix un altre distribuïdor que subministri aquest producte. Actualment el Consell Comarcal té subscrit amb l'empresa Eimer Sistemas Avanzados, S.L. un contracte per a la utilització en modalitat SaaS (Software as a Service), que finalitza el 9 de març de 2024. Aquest servei segueix complint les necessitats tècniques per a la gestió del SAD del Consell Comarcal.

1.2 Objecte i abast

L'objecte de la contractació és el servei de manteniment de l'aplicació Jano en modalitat SAAS (Software As A Serveis) del Consell Comarcal, que garanteixi l'adequació a la normativa vigent, l'esmena d'errors derivats del mal funcionament del programari i el correcte rendiment del sistema.

L'abast del contracte compren les següents prestacions:

1. Realitzar tasques de manteniment preventiu, que permetin assegurar el correcte funcionament de l'aplicació Jano.
2. Manteniment correctiu, en forma i temps; davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament de l'aplicació Jano.
3. Monitoritzar periòdicament l'estat dels sistemes i adequar-los a les necessitat reals.
4. Oferir l'aplicació en modalitat SaaS (Software As A Serveis).
5. Incloure la funcionalitat de signatura reconeguda mitjançant tauleta amb un paquet de cinc mi signatures anuals.
5. El programa haurà de continuar disposant de totes les funcionalitats que fins al moment són operatives i que consten a l'annex 1.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024017794
Codi Segur de Verificació: f1b6589f-fab1-4ebc-9799-7f60173d5563 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_5291150 Data d'impressió: 03/02/2025 08:36:18 Pàgina 3 de 8		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 14/01/2025 09:44		



CONSELL COMARCAL DEL VALLES ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consell Comarcal (<https://ccvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



6. Oferir serveis de suport, consultoria i configuració dels mòduls.

2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA

2.1 *Manteniment correctiu*

Es considera manteniment correctiu a les actuacions quan es requereix intervenció per part d'un tècnic especialitzat perquè la situació passa a ser crítica. El principal objectiu és assegurar la continuïtat del funcionament del programari Jano.

El temps de resposta en incidències serà d'1 hora, en cas d'avaria extraordinària (implica parada del funcionament del programa Jano) i de 8 hores, en cas d'avaria ordinària (no implica parada del funcionament del programa Jano).

El temps de resolució per a incidències que no impliquin parada del funcionament del programa Jano, s'estableix un temps de resolució màxim d'una setmana.

Posteriorment a la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà al Consell Comarcal en un termini màxim d'una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millores, si s'escau.

El contractista disposarà d'un registre d'incidències on, durant la vida del contracte, anirà registrant totes les incidències amb els seus respectius informes. El Consell Comarcal haurà de tenir-ne accés.

2.2 *Manteniment preventiu*

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur o aquelles accions que poden millor el rendiment del programa Jano. El principal objectiu és localitzar punts de fallada abans que aquests es produeixin.

Al tractar-se d'un servei en modalitat SaaS, el contractista ha de garantir el monitoratge de tot el sistema amb l'objecte de poder justificar en cas necessari que el rendiment de l'aplicació és l'adequat.

Aquest monitoratge ha de permetre, sense intervenció per part del Consell Comarcal, que el contractista adapti i dimensioni els sistemes a les necessitats reals de totes les entitats que disposin de llicenciament, garantit un rendiment adequat i el seu funcionament durant la durada del contracte, sense cap cost addicional.

Tanmateix el contractista ha d'adaptar el programa Jano a tots els canvis normatius i legals que tinguin afectació al seu funcionament i que la no implementació incorrerien en el fet que algun dels ens que disposin de llicència de Jano no complissin amb la legalitat vigent.



CONSELL COMARCAL DEL VALLES ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consell Comarcal (<https://ccvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



2.3 Evolucions funcionals

L'ús de l'aplicació Jano comporta de forma implícita evolucions funcionals per tal d'adaptar-se a les necessitats dels ens que fan ús.

Aquestes evolucions funcionals seran proposades per part del Consell Comarcal i valorades pel contractista. El contractista haurà d'informar si introdueix aquestes evolucions dins del seu full de ruta o roadmap.

En el cas d'incloure la funcionalitat dins del roadmap caldrà que fixi un horitzó temporal per la seva implantació.

Si la funcionalitat, només s'implementarà en algun dels entorns del Consell i no entrarà dins del roadmap, l'esmentada funcionalitat serà implementada primer en un entorn de proves i un cop validada per part dels tècnics del Consell Comarcal, serà implementada en l'entorn de producció.

2.4 Suport i configuració d'integracions

El contractista ha de donar el suport i la formació necessària i realitzar les configuracions pertinents per tal de posar en marxa totes i cadascuna de les integracions i funcionalitats que encara no estan en entorn productiu o desenvolupades segons el contracte anterior subscrit el 10 de març de 2021.

El Consell Comarcal ha de seguir les instruccions del Contracte Programa per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Social de la Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal del Vallès Oriental en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social que sigui vigent. En aquest sentit, caldrà que Jano s'adeqüi a aquells requeriments pel que fa a la integració amb els sistemes d'informació de l'àmbit de serveis socials que vingui determinats pel citat Contracte Programa.

2.5. Mòdul de signatura reconeguda amb tauleta.

El software Jano ha de permetre la signatura manuscrita realitzada en un context presencial mitjançant una tauleta on la persona que signa ha de poder llegir el document previ a la signatura. El sistema haurà de recollir la màxima informació biomètrica del signant durant el procés de signatura, pressió, inclinació i velocitat. Ha de reunir les mateixes evidències que s'utilitzarien en un pèrit cal·ligràfic. Aquestes dades seran xifrades i quedaran annexades dins del document signat, d'aquesta manera quedarà garantida la validesa jurídica de la signatura.

L'esmentat mòdul ha de permetre la realització de cinc mil signatures per any natural.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024017794
Codi Segur de Verificació: f1b6589f-fab1-4ebc-9799-7f60173d5563 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_5291150 Data d'impressió: 03/02/2025 08:36:18 Pàgina 5 de 8		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 14/01/2025 09:44		



CONSELL COMARCAL DEL VALLES ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consell Comarcal (<https://ccvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Són obligacions del contractista les que a continuació es detallen:

- a. Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- b. Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte.
- c. Garantir un dimensionament de sistemes adequat per a tots els ens que disposin de llicenciament, garantint el correcte funcionament i rendiment.
- d. Adoptar les mesures d'indole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provinguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.
- e. Respondre, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i custòdia.
- f. Adoptar les mesures d'indole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provinguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.
- g. Complir l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, d'acord amb el Real Decret 3/2010 de 8 de gener de 2010 i modificació mitjançant el Reial Decret 951/2015 de 23 d'octubre de 2015.
- h. Mantenir disponibles i accessibles des del mateix programa informàtic els manuals dels diferents procediments de Jano tant els que ja estan en funcionament com els procediments relatius a les noves funcionalitats o mòduls que es vagin implementant. Els manuals hauran de ser revisats i actualitzats en la mesura que existeixin modificacions del seu contingut.



4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El contractista ha de disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un identificador. El sistema ha de permetre afegir comentaris o notes i la comunicació entre el Consell Comarcal i el contractista.

Les incidències i peticions seran categoritzades segons la seva urgència en:

Nivell	Descripció
Molt Alta	Una incidència es catalogarà amb molt alta si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitza dins l'horari de suport garantit:

- Temps de resposta.**
Es defineix el temps de resposta com el nombre d'hores que transcorren des de que el Consell Comarcal comunica la incidència fins que els tècnics del contractista comencen a realitzar les accions per la seva resolució.
- Temps de resolució.**
Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de que el Consell Comarcal comunica la incidència al contractista i el Consell Comarcal valida la solució.



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



Nivell	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Penalització
Molt Alta	1	2	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es penalitzarà en un 2,50% de l'import del contracte anual abans d'IVA.
Alta	2	8	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es penalitzarà en un 2,00% de l'import del contracte anual abans d'IVA.
Mitja	4	48	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es penalitzarà en un 1,50% de l'import del contracte anual abans d'IVA.
Baixa	8	168	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es penalitzarà en un 1,00% de l'import del contracte anual abans d'IVA.

Evolucions funcionals

El Consell Comarcal registra les peticions d'evolutives segons allò descrit a l'apartat 2.3

- En cas que un canvi legal o tecnològic 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 de que es conegui l'existència del canvi legal o tecnològic.
- Temps d'avaluació.**

Es defineix com a temps d'avaluació el que transcorre des de que la petició és comunicada i els tècnics del contractista fan arribar un document justificatiu de la inclusió o no al full de ruta del Jano. En cas d'acceptar hauran de fixar un termini d'implementació a l'informe justificatiu.



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



• **Temps d'implementació.**

Es defineix el temps d'implementació com el temps transcorregut entre l'acceptació de la funcionalitat i la seva implementació a una versió productiva del Jano.

Descripció	Temps de resolució (dies hàbils)	Penalització
Temps d'avaluació	15	Per cada dia en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es penalitzarà en un 0,125% de l'import del contracte anual abans d'IVA.
Temps d'implementació	Determinat segons informe del contractista	Adicionalment, un desviament de més del 50 % en el termini de desenvolupament, es penalitzarà en un 2,50% de l'import del contracte anual abans d'IVA.

5. NORMATIVA

El contractista ha de garantir el compliment de la legislació vigent, i en especial amb:

- a) La protecció de dades, protecció al dret a la intimitat i a l'honor.
- b) Els criteris, pràctiques i normes relatives al disseny ergonòmic i medi ambiental referits a: disseny, ergonomia, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, directiva de baixa tensió, marcatge CE i matèria medi ambiental.
- c) La seguretat i prevenció de riscos laborals i salut laboral, constituïda per la llei de dit nom, les seves disposicions de desenvolupament o complementàries i qualsevols altres legals o convencionals, continguin prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives, en l'àmbit laboral o susceptibles de produir-les en aquest àmbit.
- d) La normativa vigent en matèria propietat industrial i patents, així com les homologacions preceptives establertes per la Unió Europea i per Espanya.

6. OMISSIONS I COMPLEMENTARIETAT DELS DIFERENTS PLECS

Les omissions en aquest PPT no eximeixen al contractista de l'execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.