

Expedient	Assumpte
2024/12-IG626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat IMSST Emissor : Administració (IMSST) Codi : 15250327214761013436	Contracte per a la prestació de serveis de manteniment del software Jano per a la gestió del procediment administratiu del SAD

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CLÀUSULA 1. Objecte del contracte

CLÀUSULA 2. Descripció del programa

CLÀUSULA 3. Descripció del servei i abast funcional

3.1 Abans dels serveis del programari

3.2 Abast funcional del programari

CLÀUSULA 4. Suport i manteniment

4.1 Serveis

4.2 Mitjans personals

4.3 Condicions del servei

4.4 Resolució de peticions i incidències

4.5 Disponibilitat del servei

4.6 Seguretat

4.7 Contingència

4.8 Rendiment

CLÀUSULA 5. Resolució i destrucció

5.1 Causes de resolució del servei



5.2 Destrucció de la informació

CLÀUSULA 6. Adaptació del servei

6.1 Adequació a nous requeriments legals

6.2 Serveis d'adaptació a mida

6.3 Formació

6.4 Bossa d'hores

CLÀUSULA 7. Protecció de dades

7.1 Confidencialitat i propietat de la informació



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Tarragona té competència en matèria de serveis socials i en la prestació i la gestió dels Serveis d'Atenció Domiciliària en tot el municipi, atès el que es recull a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials, que ordena el Sistema Català de Serveis Socials.

L'objecte de la present licitació és el contracte de la prestació de serveis de manteniment del software *Jano Sociales*.

Atès que *Jano Sociales* és una solució que facilita la comunicació, gestió i interacció que realitzen els principals actors del sector sociosanitari, entenem que és imprescindible continuar amb l'adquisició en propietat la llicència, ja que és un sistema orientat a la gestió municipal de la carta de serveis socials que tutelen serveis assistencials adreçats a persones i col·lectius vulnerables.

Aquesta aplicació informàtica, emprada actualment per l'equip de gent gran i dependències de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona per al servei d'atenció domiciliària, és el suport lògic mitjançant el qual es desenvolupa la tramitació administrativa dels expedients que concessió del servei d'atenció domiciliària.

2. DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA

El programari *Jano Sociales* és un software de gestió dels serveis d'ajuda al domicili per poder planificar i gestionar de forma àgil i fàcil tota la informació i els recursos dels serveis, independentment de quina sigui la seva tipologia, mida o nombre de beneficiaris/àries.

Aquest és un sistema d'informació desenvolupat específicament per a entitats que realitzen serveis d'atenció social, atenció domiciliària i gestió de centres de dia o residències orientades a persones i col·lectius en situació de dependència.

Les cobertures que estan disponibles mitjançant el aquest suport telemàtic són:

- La gestió d'expedient d'usuaris
 - o Dependència, tipologies, tasques i col·lectius
 - o Nuclis familiars, persones de contacte i referència
 - o Informació d'àmbit social, referència i servei
 - o Informes de seguiment
 - o Altes, baixes temporals, definitives i reinicis. Canvis de perfil, ampliacions i reduccions
 - o Usuaris/àries de seguiment especial
 - o Alertes i incidències
- La gestió de la planificació
 - o Assignació de persones



- o Múltiples freqüències i periodicitats
- o Gestió d'incidències de servei
- o Suplències i substitucions
- o Assistent d'optimització d'itineraris i assignació per criteris d'idoneïtat i proximitat
- o Assignació de tasques al domicili
- o Serveis de tutela i acompanyaments
- o Coordinacions i reunions
- o Activitats col·lectives

· Producció

- o Càlcul dinàmic d'itineraris, distàncies i temps
- o Productivitat de persones
- o Borsa d'hores d'acord amb els convenis laborals
- o Comparació entre el que s'ha sol·licitat i el que s'ha realitzat
- o Anàlisi de l'absentisme
- o Emissió de memòries

· Facturació i administració

- o Assistent de facturació automàtica
- o Facturació concertada i privada
- o Funcions especials de facturació
- o Auditoria de dades
- o Gestió administrativa
- o Informació analítica de serveis

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ABAST FUNCIONAL

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (en endavant IMSST) és un organisme autònom que forma part de l'administració local i que exerceix competències en cooperació, coordinació o suplència en relació amb els serveis socials municipals.

L'equip de gent gran i dependències de l'IMSST és l'encarregat de dur a terme el servei d'atenció domiciliària, que és un conjunt organitzat de recursos i accions adreçades a les persones que, amb motius d'edat, dependència, discapacitat o d'altres, tenen limitada l'autonomia per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària o requereixen atenció permanent i a distància.



D'acord amb les necessitats actuals de gestió del procediment administratiu que comporten els expedients derivats del SAD, es requereixen un seguit de tasques i mecanismes per tal de poder administrar correctament el servei.

3.1 Abast dels serveis del programari

L'abast dels serveis del programari estarà format per:

- Allotjament del *Jano Sociales* al sistema informàtic de l'IMSST
- Serveis de parametrització i integracions
- Serveis de formació
- Serveis de consultoria
- Suport tècnic

3.2 Abast funcional del programari

L'abast funcional del software estarà format per:

- Gestió de les dades identificadores de municipis, empreses prestadores, professionals, serveis, lots i persones usuàries
- Gestió de la tramitació de les resolució o decret de gerència
- Gestió del *workflow* que permeti dissenyar i administrar els circuits següents:
 - o Baixa temporal i represa o tancament del servei
 - o Baixa definitiva
 - o Modificació del servei
 - o Tancament del servei
 - o Validació del full d'acceptació
 - o Interrupció i represa del servei
- Calendarització de la prestació de serveis
- Gestió de les incidències
- Gestió de les entrevistes i visites a domicili
- Gestió de les queixes
- Gestió de les intervencions
- Gestió i control de la facturació
- Capacitat per l'extracció automàtica d'informació, memòries, informes i indicadors a partir de les dades introduïdes a l'eina
- Agilitat i flexibilitat per emetre informes, memòries i indicadors ad hoc
- Control de la despesa
- Gestió i control del pressupost anual



- Disponibilitat de la carpeta de la persona usuària beneficiària que permeti a aquestes mateixes persones accedir a l'eina per poder consultar les dades referents a la realització dels serveis i efectuar les queixes dels serveis que hagin rebut
- Gestió de la qualitat dels servis prestats a través de l'eina SAD
- Integració amb les eines de gestió d'expedients de l'IMSST

4. SUPORT I MANTENIMENT

4.1 Serveis

L'empresa adjudicatària es veurà obligada a garantir, en relació amb les llicències i subscripcions de productes, donar la solució pertinent a les diferents eventualitats que puguin esdevenir-se de l'execució del servei i els corresponents serveis de suport i manteniment del producte, durant la vida del contracte, incloses les pròrrogues, en els termes i condicions següents:

- **Prevenció i evolució:** Actualització de les versions de programari així com adaptació a qualsevol canvi de legalitat reglamentària que sigui d'aplicació obligatòria per part de qualsevol entitat de caràcter local, autonòmica, estatal o europea.
- **Correcció:** Canvis precisos per corregir errors i/o qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema ofereixi, així com qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'empresa adjudicatària, incloent-hi la recuperació i/o reparació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin esmenats a l'establert en els *Acords de Nivell de Servei (ANS)*.
- **Adaptatiu:** Modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració de la maquinària, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc. Així mateix, aquelles modificacions derivades per possibles variacions corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o la pròpia activitat de l'administració local, autonòmica, estatal o europea.
- **Perfectiu:** Accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Motiu pel qual, l'entitat adjudicatària haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.

Les condicions generals dels serveis de manteniment correctiu i de suport vindran marcades per el temps màxims de resposta, el temps de resolució, l'horari d'atenció, els canals de comunicació i el registre de les incidències.



Aquest organisme disposarà de programari, de llicenciament, de serveis i de manteniment, les noves versions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la gama de productes en manteniment i també aquelles noves integracions, interoperabilitat disponibles i alliberades pel fabricant, amb d'altres plataformes externes de relació amb l'administració pública o que formin part inherent dels productes que l'IMSST tingui adquirits i en manteniment vigent, durant el període de durada del contracte, incloses les pròrrogues, sense cap cost addicional per la corporació.

La societat adjudicatària haurà d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total, havent de lliurar-se en temps i forma, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat. Els serveis relacionats amb aquestes modificacions o noves funcionalitats no comportaran cap despesa addicional a l'IMSST.

Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb coordinació amb el servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona o en qui es delegui, per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, així com consensuar mètodes d'accés remot, finestra de temps, etc. Aquestes tasques, per defecte, caldrà que siguin realitzades fora de l'horari normal.

Cal que es proporcionin els mecanismes necessaris per controlar el correcte funcionament de tot l'equipament informàtic, incloent infraestructura, plataforma i aplicacions que donin servei a la solució global objecte del present contracte i les pròpies de l'entitat contractista en els termes que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques. Així mateix, caldrà que s'emetin informes periòdics, sobre els ítems de l'abast funcional del software:

- Amb caràcter mensual
 - o Llistat d'altres amb el/la professional referent
 - o Llistat de baixes temporals amb el/la professional referent
 - o Llistat de baixes definitives amb el/la professional referent
 - o Llistat de canvi de prestacions amb el/la professional referent
 - o Llistat d'altres no iniciades
- Amb caràcter trimestral
 - o Resum d'incidències produïdes: tipologia i temps de resolució
 - o Implementació de novetats al programa
 - o Persones usuàries (licències): llistat de noves i de baixes
 - o Productivitat de les persones usuàries (licències): nombre de gestions dins el programa
 - o Sol·licitud de noves peticions de recollides de dades i estat: data de recepció, de resolució i si no s'ha tancat l'estat actual
 - o Formacions tècniques efectuades: nombre d'hores, nombre de persones convocades i nombre de persones assistents
 - o Formacions pendents: nombre d'hores



- Amb caràcter anual
 - o Dades de la justificació a la Generalitat de Catalunya i memòries de l'IMSST que es requereixin
 - o Memòria anual del servei
- Amb caràcter extraordinari, l'IMSST podrà sol·licitar l'emissió de qualsevol tipologia d'informe, el qual s'haurà d'emetre en el termini màxim de 5 dies naturals.

L'empresa adjudicatària lliurarà al personal tècnic del servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona la informació i documentació tècnica i funcional necessària, totalment actualitzada, per la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment de les mateixes, així com informes per l'anàlisi i monitorització de sistemes i realització de les actuacions o mesures a realitzar.

Així mateix, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de facilitar a l'IMSST els manuals pràctics dels procediments del programari, i els anirà modificant/actualitzant quan sigui necessari per facilitar l'ús del programa a tots i a totes els/les professionals del servei en qualsevol dels seus rols.

Gestió i resolució de les incidències dels productes, habilitant els mecanismes necessaris per a l'IMSST per tal que es puguin comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord al que s'especifica als *Acords de Nivell de Servei*.

L'empresa contractista atendrà les consultes de caràcter tècnic i funcional respecte l'operatòria del programari, encara que no tinguin la qualificació d'incidències, dels/de les treballadors/res del servei TIC o de les persones usuàries del software municipals autoritzades, sense cost addicional.

4.2 Mitjans personals

L'empresa adjudicatària, a més del que estableix aquest plec de prescripcions tècniques, haurà de disposar dels mitjans personals així com del personal suficient per poder prestar el servei de suport amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte.

En cap cas el personal de l'entitat adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSST. Així mateix, haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades.

Els períodes de vacances, permisos o les baixes laborals del personal a càrrec de l'empresa adjudicatària, d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximiran del compliment de la prestació del servei de suport i manteniment.

4.3 Condicions del servei

L'entitat licitadora ha de designar una persona com interlocutora amb l'Ajuntament de Tarragona i amb l'IMSST, per a tots els treballs a realitzar així com seguiment de l'execució del contracte, qualitat de servei, canalització de peticions, etc.



Així mateix, cal que compti amb un equip professional per a resoldre qualsevol dubte o incidència que pugui sorgir en l'ús diari de les aplicacions contractades.

Per optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, es defineixen 3 canals per a la interlocució entre les persones usuàries i el servei d'atenció a les persones usuàries, per resoldre qualsevol petició, incidència o problema:

- **Sistema de gestió d'incidències:** Es valorarà positivament que l'empresa contractista proporcioni l'accés a un sistema de gestió de peticions i incidències, on l'IMSST pugui reportar i conèixer l'estat de resolució de les mateixes o bé mantenir informat l'Ajuntament davant canvis en versions del programari, etc.
- **Correu electrònic :** En cas de no disposar d'un sistema de gestió d'incidències o que aquest no estigui disponible, es posarà a disposició de l'IMSST una adreça de correu electrònic que l'empresa adjudicatària atindrà com a centre d'atenció a l'usuari (CAU) i seran els encarregats d'atendre i contactar amb l'usuari/ària que ha reportat la petició/incidència, tant per la seva resposta com resolució.
- **Telèfon:** Cal oferir un telèfon de contacte directe amb les persones tècniques del servei d'atenció per poder utilitzar durant l'horari d'atenció al telèfon que proporcioni l'empresa adjudicatària o donar la possibilitat de deixar un missatge de veu que serà tractat tan aviat com sigui possible. Igual que amb el correu electrònic, els/les membres del CAU seran els/les encarregats/des de contactar amb l'usuari/ària que hagi reportat el seu problema i introduir la incidència al sistema. Aquest servei serà el prioritari pels serveis amb requeriments crítics o per incidències reportades fora de l'horari laboral.

Per efectuar tasques de manteniment programat, l'entitat adjudicatària haurà de comunicar al servei TIC de l'Ajuntament a fi de coordinar i habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per realitzar les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades i comunicades amb una antelació mínima de 48 hores.

4.4 Resolució de peticions i incidències

Les peticions i incidències tindran associades un "nivell de severitat". Aquest indica la importància i la necessitat de la disponibilitat de la solució i mòdul o component tècnic i/o funcional problemàtic i dels recursos per solucionar-ho.

Els nivells de severitat es classifiquen en:

- **Nivell Crític:** Quan afecta completament a la disponibilitat del producte implicant a les persones usuàries treballar i no hi ha solució alternativa.



- **Nivell Normal:** Totes les altres incidències que tinguin un impacte que impedeixi el rendiment normal del producte, mal-funcionament d'algun mòdul o component que impedeixi desenvolupar l'activitat, de forma parcial i produeixen resultats incorrectes vers dades i operacions.
- **Nivell Baix:** Quan els errors tècnics i funcionals no produeixen resultats incorrectes de dades o els resultats incorrectes pertanyen a dades no crítiques.

El temps de resposta s'estableix en el moment de la recepció de la incidència detectada.

El temps de resolució s'estableix a partir del moment de resposta.

Cada incompliment suposarà una infracció lleu. Cada tres infraccions lleus comportaran una infracció greu. Cada tres infraccions greus comportaran una infracció molt greu.

4.5 Disponibilitat del servei

Per tal de mesurar la disponibilitat del programari *Jano Sociales*, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que composin el sistema, incloent la infraestructura (maquinari, dades i programari) per la seva funcionalitat adequada.

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

$$\text{Disponibilitat} = (\text{Temps servei compromès}) - (\text{Temps caiguda del servei}) / \text{Temps servei compromès} * 100$$

Temps de servei compromès : Hores o fraccions d'hores en les que els serveis estaran disponibles fora del termini dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Temps de caiguda del servei: Hores o fraccions d'hores en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment

Disponibilitat: El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.

Cada incompliment suposarà una infracció lleu. Cada tres infraccions lleus comportaran una infracció greu. Cada tres infraccions greus comportaran una infracció molt greu.

La suma dels percentatges de descompte de totes les penalitzacions, serà la que determinarà el descompte total que s'aplicarà al trimestre en qüestió.

En el cas que l'entitat contractista en la seva oferta millori els requeriments mínims d'algun dels nivells de servei, serà de compliment exigible, i per tant aplicables les penalitzacions corresponents.

L'empres adjudicatària haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats i les penalitzacions previstes en cas d'incompliment, menys en cas que aquest termini hagi d'ampliar-se per raons tècniques i/o organitzatives.

Temps de resposta i resolució de peticions i incidències

Es requereix :



Concepte	ANS sol·licitat	Penalitats
Temps de resposta per incidències nivell crític	<= 4 hores laborals	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell crític	<= 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies i molt greu quan és superior a 2 dies hàbils
Temps de resposta per incidències nivell normal	<= 8 hores laborables	Infracció lleu entre 1 i 2 dies laborals i greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell normal	<= 2 dies laborals	Infracció lleu entre 2 i 4 dies i greu quan és superior a 4 dies hàbils
Temps de resposta per incidències nivell baix	<= 8 hores laborables	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell baix	<= 10 dies laborals	Infracció greu entre 2 i 4 dies i molt greu quan és superior a 4 dies hàbils
Actualització completa de programari a una versió superior	Mínim 2 anuals	Infracció lleu en cas d'1 actualització anual i greu quan no es realitzi cap actualització anual

4.6 Seguretat

Qualsevol solució tècnica proporcionada per l'entitat contractista haurà d'estar dotada dels mecanismes i protocols necessaris per tal d'establir un entorn segur per garantir l'accés, la integritat i la confidencialitat de la informació gestionada.

L'accés a tots els sistemes sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS. Els certificats seran subministrats per l'adjudicatari.

L'adjudicatari cal que realitzi còpies de seguretat de les dades i documents derivats de l'operació amb el programari, amb una periodicitat diària. Així mateix la copia de seguretat cal que s'emmagatzemi en centre alternatiu al centre de procés de dades on es disposa de l'entorn de producció.

4.7 Contingència

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de les còpies de seguretat de les dades i documents originats per l'execució del programa *Jano Socials* amb un període de retenció mínim de 30 dies naturals. Així mateix, prestarà a l'Ajuntament de Tarragona el servei de recuperació d'informació, segons les necessitats d'aquest, deixant plenament operativa la solució.

4.8 Rendiment

El rendiment vindrà determinat pel temps de latència mitjana de resposta.

En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 1000 milisegons (1 segon), considerada com el nombre de milisegons que el programari tarda en respondre de mitjana després de cada clic de la persona usuària, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius.



En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada en el temps, que provoqui una degradació del servei i un greuge per les persones usuàries del programari, serà causa de penalització sempre que es demostrï que aquesta degradació del servei és imputable a l'adjudicatari

Quan es produeixi aquesta situació, es concedirà un màxim de 15 dies a l'empresa contractista per tal esmenar-la. En el cas que no es retorni a una latència de resposta igual o inferior a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.

5. RESOLUCIÓ I DESTRUCCIÓ

5.1 Causes de resolució del servei

Les causes de finalització del servei seran les següents:

- Finalització del termini del contracte
- Violació dels acords de nivell de servei
- Intervenció no autoritzada o no adequada d'algun subcontractista
- Transferència de dades a tercers
- Modificació de les condicions del servei per part de l'empresa adjudicatària sense l'autorització expressa de l'IMSST

L'empresa adjudicatària resta obligada, a la data de finalització del contracte i/o qualsevol circumstància requerida, a lliurar tota la informació de l'IMSST. Les bases de dades i documents hauran d'estar accessibles en format obert, de manera que l'IMSST pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes o bé traslladar-los a altres proveïdors

Una vegada hagi estat confirmada la devolució del servei, l'empresa adjudicatària restarà alliberada de totes les seves responsabilitats.

5.2 Destrucció de la informació

Una vegada hagi estat comunicada formalment per part de l'IMSST la completa reversió del servei en els termes descrits a l'apartat anterior, però no abans, l'empresa contractista del servei procedirà a esborrar/destruir, en un termini màxim de 5 dies hàbils, tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, exceptuant aquella que hagi de mantenir-se per raons reglamentàries i durant el termini fixat en la legislació aplicable.

L'empresa contractista emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions de destrucció de la informació.

6. ADAPTACIÓ DEL SERVEI

6.1 Adequació a nous requeriments legals

L'empresa contractista és responsable, en tot allò referent a les activitats, serveis i productes que es deriven de l'execució del contracte, de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals

6.2 Serveis d'adaptació a mida



Durant l'execució del contracte i atès el dinamisme de l'organisme, s'és susceptible de que sorgeixin necessitats que hagin de ser resoltes de forma particular i específica per part de l'empresa contractista i que no formin part expressa del suport i manteniment.

Així doncs, es fa necessari contemplar servei opcionals d'adaptació a les demandes específiques que l'IMSST consideri convenients durant la vigència del contracte.

El procés per sol·licitar serveis d'adaptació s'iniciarà a proposta de la responsable del contracte de l'IMSST comunicant les demandes a l'empresa adjudicatària, les quals seran analitzades per aquesta, i s'arribarà a un acord per ambdues parts a través d'un document on quedin detallades les adaptacions designades i el procés per fer-les operatives: anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i posterior formació. El cost d'aquesta adaptació es comunicarà a l'IMSST mitjançant una oferta, amb els descomptes que es tingui per bé aplicar. Aquest procés pot ser reiteratiu fins que hi hagi acord per ambdues parts, moment en el qual la responsable del contracte finalment farà la comanda formal.

6.3 Formació

L'empresa adjudicatària resta obligada a efectuar la formació necessària de caràcter tècnic, amb especial atenció a tot allò relacionat amb la facturació i l'explotació de dades, respecte el funcionament habitual i extraordinari del programari, sempre que sigui requerida per la responsable del contracte, la qual es durà a terme en el termini màxim de 15 dies naturals des de la petició formal.

Aquesta formació es podrà realitzar de forma remota, d'acord amb les polítiques i sistemes de seguretat municipals, o de forma presencial, d'acord amb les peticions i necessitats de l'IMSST sempre que es requereixi un aprenentatge amb una temàtica clarament pràctica, els quals desplaçaments i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica quan es realitzi a les oficines que posarà a disposició aquest organisme per al correcte desenvolupament de l'activitat.

6.4 Bossa d'hores

D'acord amb l'anteriorment esmentat, l'empresa adjudicatària ha de formular la inclusió d'una bossa d'hores per tal que l'IMSST pugui adequar la solució a les necessitats sobrevingudes:

TIPOLOGIA	HORES
Consultoria	60 hores
Formació	80 hores
Integracions, personalitzacions, altres	100 hores

Per a fer-ne ús, la responsable del contracte de l'IMSST, un cop identificada la necessitat, la transmetrà a l'empresa contractista que haurà de fer una estimació de les hores que es consumiran.



Mitjançant l'informe de caràcter trimestral esmentat a la clàusula 4 d'aquest plec de prescripcions tècniques, es comunicaran les hores ja consumides de forma efectiva així com les hores que resten disponibles.

En cap cas es podran imputar per part de l'entitat adjudicatària a aquesta bossa d'hores les dedicades a la resolució d'incidències de qualsevol component de la solució així com suport tècnic i funcional. Altrament, hi estaran inclosos els canvis en la configuració, parametrització i integració de components ja integrats, atès que es considera tasques incloses ja en el propi suport, manteniment i evolució de la solució lliurada.

7. PROTECCIÓ DE DADES

7.1 Confidencialitat i propietat de la informació

L'empresa contractista haurà de respectar i complir les prescripcions contingudes a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament, així com del Reglament (UE) 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, de l'Esquema Nacional de Seguretat.

En cas de tractament de dades personals, durant l'execució del servei, l'empresa adjudicatària serà encarregada del tractament de dades personals, responsabilitat de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària haurà de:

Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.

Si es lliuren identificadors individuals o es permet l'accés als sistemes de l'IMSST per a la migració, la gestió o el manteniment de les solucions i la prestació dels treballs, està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (identificador i contrasenya) als sistemes, incloent-hi un altre personal o responsables de l'empresa adjudicatària fora de les persones assignades al contracte.

Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'IMSST i, en tot cas, les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.

Tractar es dades de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o ús per a finalitats diferents a les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerts en aquest plec.

Totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, són propietat de l'IMSST. En cap cas es podrà lliurar, cedir, reproduir, descarregar, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part d'aquest organisme autònom o de l'Ajuntament de Tarragona i, així mateix, sempre haurà d'estar degudament evidenciat.



Es prohibeix expressament a l'empresa adjudicatària tractar les dades personals a què incidentalment puguin accedir o ser generades durant la prestació objecte del contracte en equips o sistemes que es trobin ubicats fora de l'Espai Econòmic Europeu o un país que no garanteixi un nivell de compliment adequat.

Tornar a l'IMSST, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal i qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament.

A la data i la persona que figura a la signatura electrònica.

