



IMPLEMENTACIÓ DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ INTEGRAL DE SOL·LICITUDS D'AJUTS DE MENJADOR PEL PERÍODE 2024-2025

Plec de Prescripcions Tècniques

Terrassa, agost 2024

El contingut d'aquest document és propietat de l'Ajuntament de Terrassa i no pot ser reproduït ni tramés total o parcialment a altres persones alienes de les incloses en la llista de distribució adjunta d'aquest document, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Terrassa

Còpia Nº: 1

Índex

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE.....	7
2.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
3. EXCLUSIVITAT DEL PROVEÏDOR.....	7
4. DURADA DEL CONTRACTE	7
5. FACTURACIÓ	8
5.1. PAGAMENT	8
6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	8
6.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	8
6.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	9
6.3. MITJANS.....	9
6.4. ASSIGNACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC DE L'ADJUDICATARI	9
7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	9
8. FALTES I PENALITATS	10
8.1. FALTES LLEUS.....	10
8.2. FALTES GREUS	10
8.3. FALTES MOLT GREUS.....	10
8.4. PENALITATS APLICABLES	11

1. Antecedents

L'ajuntament de Terrassa té delegada per part del Consell comarcal del Vallés Occidental la gestió integral dels ajuts de menjador escolar que atorga la Generalitat de Catalunya pel curs 2023/2024 pel decret 23575/2023, i en curs la sol·licitud de la delegació pel curs 2024/2025 a l'expedient Ariadna SOAL 2024/5.

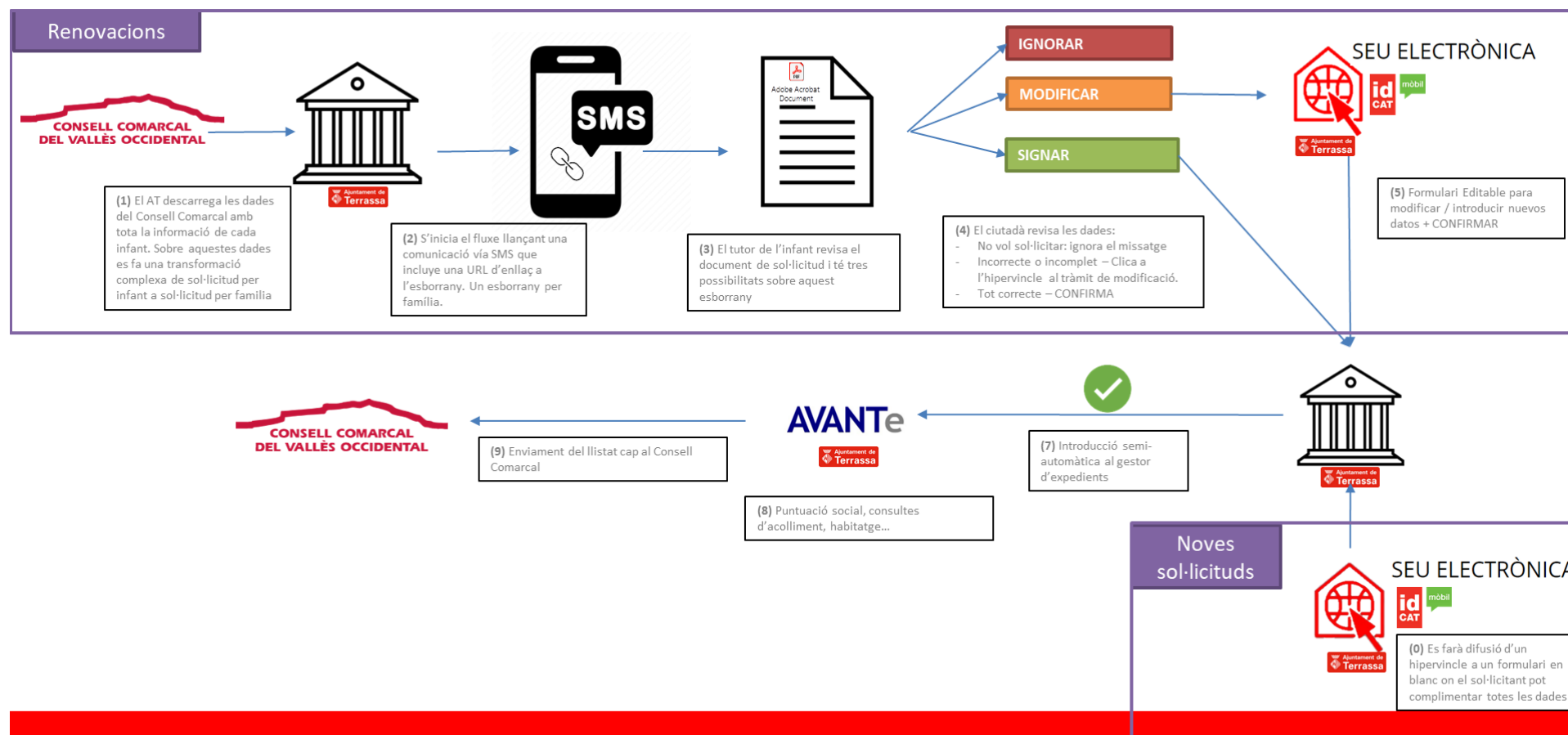
El volum d'aquesta gestió ha tingut un creixement molt important els darrers anys, dificultant l'assoliment de les tasques tant pel número de sol·licituds com per la brevetat del termini en el que s'han de gestionar:

Curs	Nombre de sol·licituds	% d'increment respecte a 2019
2019/2020	5.934	
2020/2021	6.890	16%
2021/2022	7.829	32%
2022/2023	8.537	44%
2023/2024	9.142	54%

Al llarg dels anys s'ha anat treballant internament l'automatització parcial d'aquesta gestió per tal millorar la tramitació i estalviar tasques innecessàries. Algunes de les millores que s'han anat implantant son:

- Generació d'esborranys de sol·licitud, basats en els alumnes que ja tenien concedit l'ajut el curs anterior
 - Enviament d'aquests esborranys mitjançant un sms que admet la signatura
 - Semi-automatització de la introducció d'aquestes confirmacions al sistema de gestió actual (Avante)
 - Implementació d'un tràmit a la seu electrònica per a la modificació dels esborranys
- A la pàgina següent es pot veure el disseny actual de la tramitació:

Any 2024



Dintre del procés de millora contínua, i treballant conjuntament amb LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMATICS, SA, empresa proveïdora del servei d'enviament dels esborranys, estudiem la possibilitat de la implantació d'una nova eina que permetria l'automatització total de la gestió de sol·licituds d'ajuts de menjador, els beneficis de la qual serien:

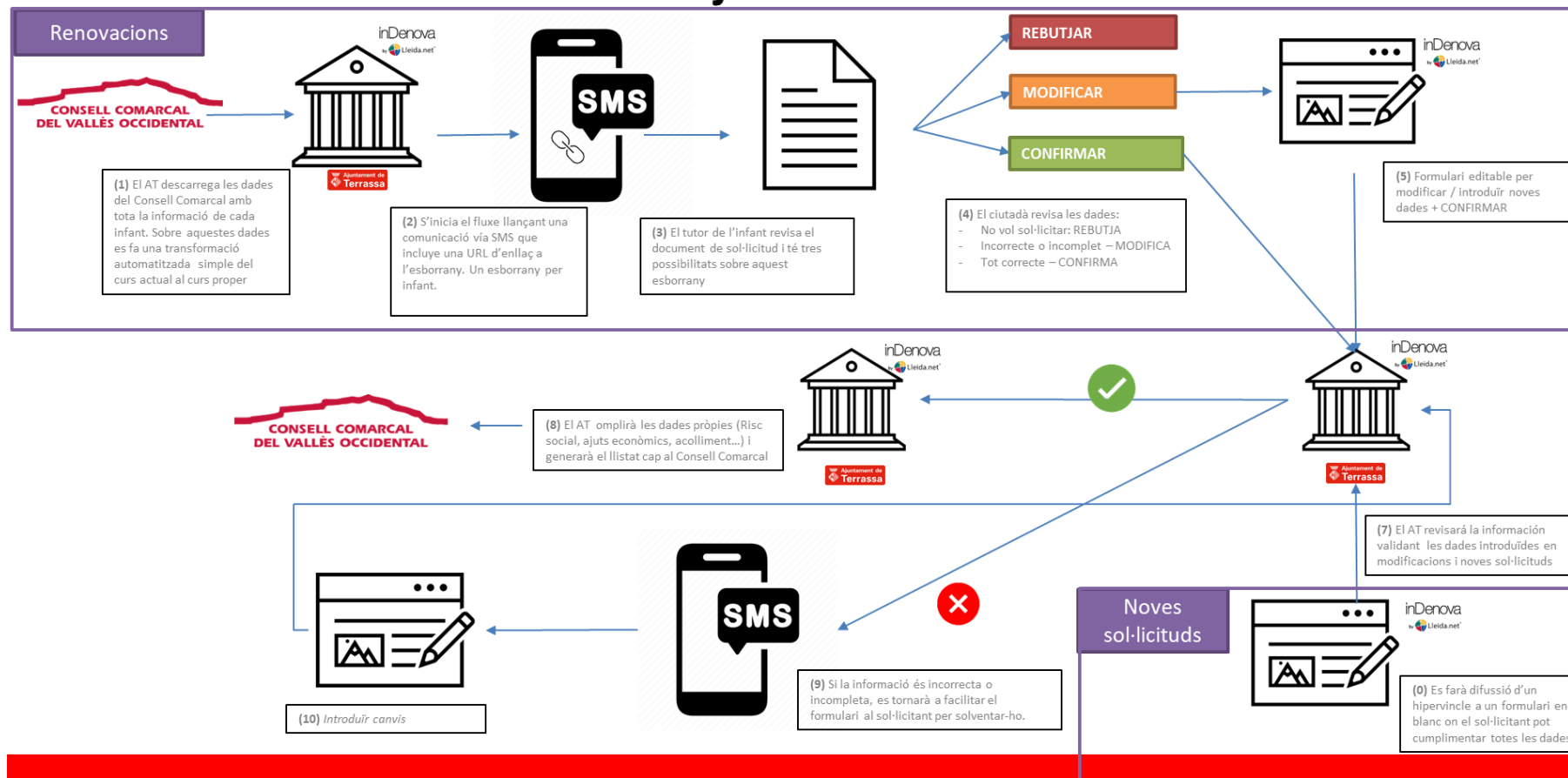
- Eliminació per part del departament de processos de les tasques prèvies de preparació dels esborranys
- Eliminació per part del departament de tecnologia de les tasques d'enviament dels esborranys
- Porta d'entrada única pel ciutadà, sense necessitat de fer servir la Seu electrònica ni per a modificacions ni per a noves sol·licituds
- Eliminació de la tasca administrativa d'introducció a l'Avante dels 9.000 expedients, alliberant l'oficina dels ajuts per poder dedicar el temps a gestions que aporten més valor afegit i que ara son inabastables
- Eliminació de la generació de llistats Avante i transformació de dades per al consell comarcals
- Possibilitat de control per part de l'ajuntament i del consell comarcal en tot moment de les sol·licituds en curs i completades

Cal destacar també que la solució que dissenyem seria utilitzable per part de qualsevol ajuntament o entitat gestora tant del Vallés Occidental com del Vallés Oriental, i de cara a futur, amb petites modificacions, per part de qualsevol entitat gestora de Catalunya.

A la pàgina següent es pot veure el detall de la gestió que es necessita que faci el nou sistema:



Projecte 2025



2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició de les tasques a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització de la "IMPLEMENTACIÓ DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ INTEGRAL DE SOL·LICITUDS D'AJUTS DE MENJADOR PEL PERÍODE 2024-2025", així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte. Es tracta d'una licitació anticipada d'adjudicació condicionada a l'aprovació del pressupost. L'abast, no exhaustiu, dels serveis inclosos en aquesta contractació són:

- a) Disseny de l'estructura de dades necessària per a la gestió del sistema d'enviament de sol·licitud d'ajuts de menjador.
- b) Configuració de l'eina automatitzada d'enviament d'esborranys a usuaris actuals del servei
- c) Elaboració del sistema de gestió del flux de les diferents respostes a l'enviament de l'esborrany
- d) Implementació del formulari per a les noves sol·licituds
- e) Generació de l'interface de gestió de l'ajuntament per a la revisió de sol·licituds, amb la possibilitat de reclamar informació addicional
- f) Creació de l'interface de gestió dels professionals de serveis socials per informar de la valoració del risc i situacions excepcionals
- g) Possibilitar la generació de llistats en qualsevol moment per analitzar les dades
- h) Elaborar l'estructura de dades estandarditzada per l'enviament al consell comarcal del llistat de sol·licituds pel curs següent

2.1. Prestació del servei

La prestació del servei es durà a terme de manera remota establint reunions telemàtiques periòdiques per al seguiment del projecte.

3. Exclusivitat del proveïdor

El servei de suport i manteniment del programari esmentat només pot ser realitzat per l'empresa LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMATICS, SA, que és la que produeix i evoluciona el programari anteriorment indicat.

4. Durada del contracte

El manteniment del programari de Gestió integral de sol·licituds d'ajuts de menjador tindrà vigència el 31 de desembre de 2025. Amb una possible pròrroga pel 2026.

5. Facturació

El contracte comporta despeses que s'han d'atendre durant l'exercici 2025:

Any	Durada inicial	Eventual pròrroga
	Despesa	Despesa
2025	18.820,00 €	
2026		7.975,00 €
TOTAL	18.820,00 €	

5.1. Pagament

El pagament s'efectuarà mitjançant transferència bancària al compte que l'adjudicatari designi. El termini de pagament respectarà les obligacions dimanants de la Llei 15/2010, de 5 de juliol, per la que s'estableix les mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

La factura haurà d'indicar el codi de l'expedient així com el concepte (ECAS 12925/2024 - Contracte del desenvolupament d'una eina de gestió específica per a les sol·licituds d'ajuts de menjador escolar). La no inclusió d'aquestes dades en la factura podrà suposar el retorn de la mateixa.

6. Condicions de prestació del servei

6.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Coordinador ó Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació. Entre altres, formen part de les seves obligacions les següents:

- Actuar com interlocutor de l'empresa contractista enfront la l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'adjudicatari i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i també en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquells les ordres i instruccions de feina que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractada.

- c) Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball pel que fa a les funcions encomanades.
- d) Organitzar el calendari de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte a l'objecte de no alterar la prestació del servei.
- e) Informar a l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per part de l'Ajuntament, s'assignarà un responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

6.2. Lloc de prestació del servei

L'adjudicatari prioritzarà la realització del manteniment des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. Per raons de seguretat no es podran realitzar connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament.

D'altra banda l'adjudicatari facilitarà els codis d'accés per a realitzar les connexions segures dels treballadors de l'Ajuntament cap l'aplicació dissenyada.

6.3. Mitjans

L'adjudicatari haurà de disposar dels terminals, programari, llicències, etc. per tal de realitzar els serveis que es sol·liciten en aquesta contractació. El llicenciament del programari d'explotació dels sistemes servidors de la l'Ajuntament (si existeix en aquesta solució) correrà per compte d'aquesta.

6.4. Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari

A l'objecte de donar compliment als terminis de temps fixats, no es podran considerar causes de demora, entre d'altres, les següents:

- a) La variació del personal de l'adjudicatari assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.
- b) La no disponibilitat del personal de l'adjudicatari per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatari procurarà la substitució, si fos el cas, del personal tècnic assignat al servei sense que això suposi demora en el pla de treball establert.

7. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

8. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

8.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- a) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- b) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- c) Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de l'Ajuntament.
- d) Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

8.2. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a) Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b) Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c) Documentació incompleta, errònia o fora de termini.
- d) L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

8.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- b) Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a l'Ajuntament.
- c) Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- d) Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- e) Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

8.4. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. No es podran aplicar més de DEU (10) faltes en el mateix període.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
2	Lleu	Escrit d'advertència
1	Greu	Descompte 2% import factura
0	Molt greu	Descompte 5% import factura

Figura 1 Quadre de faltes i penalitats