



PLECS DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE MANTENIMENT DEL SERVEI eSocials

1. REQUERIMENTS DE LA SOLUCIÓ

1.1.1 Informació del ciutadà i servei.

La informació del ciutadà i del servei es rebrà amb cada petició del Servei d'allotjament o menjador des de la plataforma Hestia. Caldrà el desenvolupament d'un connector (servei web) que faciliti el traspàs d'aquesta informació a la base de dades del servei de menjador o del servei d'allotjament.

Aquest connector serà cridat per un connector de l'Ajuntament de Lleida que disposarà de les dades rebudes de la plataforma Hestia.

- Cada ciutadà s'identifica per un camp identificatiu únic que ve donat per HESTIA.
- Si el ciutadà és el primer cop que sol·licita un dels serveis d'allotjament o menjador, es donarà d'alta de forma automàtica amb la seva informació identificativa que prové d'Hestia (NIF, CIP, nom, cognom1, cognom2, data naixement, país naixement, telèfons, sexe, tipus de família...).
- Si el ciutadà ja està donat d'alta perquè ha demanat anteriorment serveis, s'actualitzaran les seves dades amb la informació procedent d'Hestia.
- L'alta del traspàs de dades dona lloc a una sol·licitud que pot ser: Correcta o Incorrecta. En ambdós casos es donarà l'alta al servei corresponent. Serà correcta si la informació és completa (dades personals del ciutadà, dades del tràmit i dades del recurs). En qualsevol altre cas serà incorrecta.

1.1.2 Gestió del servei de menjador

- Una sol·licitud rebuda disposarà del següent contingut: dades del ciutadà, període de servei, tràmit, dades del professional que ho gestiona, nombre de l'expedient de serveis socials. Els tràmits del menjador poden ser:
 - Servei Municipal de menjador social - dinar
 - Servei Municipal de menjador social - sopar
 - Servei Municipal de menjador social – entrepans
 - Servei Municipal de menjador social – sopar Temporers
 - etc...Els quals envien 1 mateix recurs de la cartera de serveis socials "Servei de menjador social".
- Una sol·licitud rebuda:
 - Correcta (amb la informació del tràmit ...), estarà pendent d'acceptació fins que el personal responsable del servei l'aprovi.
 - Incorrecta: es denegarà i s'enviarà a Hestia la denegació i al professional un correu electrònic. La denegació consistirà en la crida del connector desenvolupat per l'Ajuntament a tal efecte. Les sol·licituds incorrectes seran denegades pel treballador social directament.
- Un cop rebuda la sol·licitud correcta de servei de menjar, l'usuari treballador social haurà de realitzar la introducció de dades que Hestia no disposa. La informació a introduir serà: observacions (al·lèrgies, medicaments, entitat que deriva (en cas de ser diferent de Paeria) ... aquestes observacions formaran part de la reserva de cada dia.





Ajuntament de Lleida

- L'aprovació de la sol·licitud per part del usuari responsable del servei desencadena: la crida al connector de l'Ajuntament de Lleida que envia a Hestia l'aprovació (resolució i el període en què es donarà el servei), l'enviament de correu electrònic al professional que ha iniciat la sol·licitud des d'Hestia i també la seqüència de reserves del servei sol·licitat. En el cas de denegar la sol·licitud s'enviarà mitjançant la crida al connector una actualització de l'estat del recurs i un correu electrònic al professional que l'ha assignat.
- Una sol·licitud aprovada, desencadena N reserves de serveis de menjador (dinar, sopar, entrepans...).
- Les reserves de Servei de menjador poden ser del següents tipus:
 - Dinar
 - Sopar
 - Entrepans
 - Sopar Temporers
 - Etc.

La configuració de les places disponibles ha de ser configurable per l'usuari administrador. A dia d'avui, són 50 serveis de dinars, 50 serveis de sopars i 200 entrepans. Aquests comptadors no són vinculants a l'hora d'atorgar serveis, són informatius per l'usuari, indicant-li que es troben en -1, -2... places en cas de sobrepassar-se el límit.

- Cada reserva tindrà les dades del ciutadà, les observacions indicades en la sol·licitud i un camp d'incidències.
- L'usuari agent del menjador, podrà accedir a un calendari que li indiqui la llista de ciutadans que té per a un servei d'àpats (aquesta llista contindrà el nom del ciutadà i les observacions) i haurà d'introduir l'assistència i indicar, en cas que fos necessari, una incidència en la reserva.
- L'usuari agent del menjador podrà donar de baixa una sol·licitud després d'estar aprovada indicant el motiu (expulsió) de la mateixa. Aquesta acció comportarà la baixa de reserves i l'actualització dels comptadors de cadascun dels dies, tenint en compte la cancel·lació de les reserves. S'ha d'enviar a Hestia la data de finalització actualitzada (no es denega) i correu electrònic al professional amb la incidència.
- Pot ser l'agent del menjador hagi d'aprovar sol·licituds en un moment concret, sense accedir a més informació del responsable del servei.
- Per cada tipus de servei, es podrà consultar les reserves entre dates, les sol·licituds incorrectes, correctes, aprovades i denegades, consulta de ciutadans diferents, tipus de serveis per ciutadans, total dels serveis oferts entre dates o mesos, expulsions, assistència...

1.1.3 Gestió de l'allotjament

- Una sol·licitud rebuda ha de disposar del següent contingut: dades del ciutadà, tràmit, període de servei, dades del professional, nombre d'expedient de serveis socials ...
- Els tràmits d'allotjament poden ser:
 - Servei Municipal d'acolliment residencial d'urgència -Bàsic
 - Servei Municipal d'acolliment residencial d'urgència-Pla Iglú.
 - Servei Municipal d'acolliment residencial d'urgència-Temporers
 - etc.

Els quals envien 1 mateix recurs de la cartera de serveis socials: "Servei d'allotjament residencial d'urgència".

- Una sol·licitud rebuda:



Ajuntament de Lleida

- correcta (amb la informació del tràmit ...) estarà pendent d'acceptació fins que el personal responsable del servei l'aprovi.
- Incorrecta: es denegarà i s'enviarà a Hestia la denegació i al professional un correu electrònic. La denegació consistirà en la crida al connector desenvolupat per l'Ajuntament a tal efecte. Les sol·licituds incorrectes seran denegades pel treballador social directament.
- Un cop rebuda les sol·licituds correctes de servei d'allotjament, l'usuari treballador social haurà de realitzar la introducció de dades que HESTIA no disposa. La informació a introduir seria: observacions (al·lèrgies, medicaments ...), entitat que deriva (en cas de ser diferent de Paeria) ... aquestes observacions formaran part de la reserva de cada dia.
- Les entitats que deriven les sol·licituds estaran codificades.
- L'aprovació de la sol·licitud per part de l'usuari responsable del servei desencadena: la crida al connector de l'Ajuntament de Lleida que envia a Hestia l'aprovació (resolució i el període en què es donarà el servei), l'enviament de correu electrònic al professional que ha iniciat la sol·licitud des d'Hestia i també la seqüència de reserves del servei sol·licitat. En el cas de denegar la sol·licitud s'enviarà mitjançant la crida al connector una actualització de l'estat del recurs i un correu electrònic al professional que l'ha assignat.
- Una sol·licitud aprovada, desencadena N reserves de serveis d'allotjament (bàsic, pla iglú, temporers).
- La configuració de les places disponibles ha de ser configurable per l'usuari administrador. A dia d'avui són 90 allotjaments. Aquests comptadors no seran vinculants a l'hora d'atorgar serveis, són informatius per a l'usuari, indicant-li que es troba en -1, -2 ... places en cas de sobrepassar el límit establert.
- Cada reserva tindrà les dades del ciutadà, les observacions indicades en la sol·licitud i un camp d'incidències.
- L'usuari agent de l'allotjament, podrà accedir a un calendari que li indiqui la llista d'hostes per a un determinat dia (aquesta llista contindrà el nom del ciutadà i les observacions), introduirà l'assistència, així com indicarà, en cas d'ésser necessari, les incidències en la reserva.
- L'usuari agent de l'allotjament podrà donar de baixa una sol·licitud després d'estar aprovada indicant el motiu(expulsió). Aquesta acció comportarà la baixa de les reserves i l'actualització dels comptadors de cadascun dels dies, tenint en compte la cancel·lació de les reserves. S'ha d'enviar a Hestia la data de finalització actualitzada(no es denega) i correu electrònic al professional amb la incidència.
- Pot ser l'agent de l'allotjament hagi d'aprovar sol·licituds en un moment concret, sense accedir a més informació del responsable del servei.
- Per cada tipus de servei es podrà consultar les reserves entre dates, consultes de sol·licituds incorrectes, correctes, aprovada i denegades, consultes de ciutadans diferents, consultes per tipus de servei per ciutadans, total dels serveis oferts entre dates o mesos, consulta d'expulsions, assistència.

1.1.4 Explotació de les dades

L'explotació i l'anàlisi de la informació són elements claus per tal de fer una bona gestió i planificació del Servei. Serà utilitzat pel perfil Responsable del Servei.

Les necessitats són:

- **Quadre de comandament**

Anàlisis mensual/annual d'una sèrie d'indicadors claus. Els principals dels quals són:



Ajuntament de Lleida

- Ciutadans diferents: total, per sexe, segons país origen, per franges d'edat, tipus família. Es pot diferenciant per servei de menjador i allotjament.
 - Dinar (àpats aprovats, assistència, No assistència, denegats, expulsions).
 - Sopars (àpats aprovats, assistència, No assistència, denegats, expulsions).
 - Entrepans (àpats aprovats, assistència, No assistència, denegats, expulsions)
 - Mitja d'àpats per persona (només comptant dinar i sopars)
 - Allotjament (aprovats, assistència, No assistència, denegats, expulsions). Es pot diferenciar per tràmit: bàsic, pla iglú i temporers, etc...
- **Consultes entre dates, servei i tipus de servei.**
 - Serveis aprovats, assistència, No assistència i expulsions, on consti el nom del ciutadà/dni/nie.
 - Ciutadans diferents amb serveis aprovats, assistència, no assistència, no utilitzats, denegats i expulsats.
 -

1.1.5 Administració i configuració de les aplicacions

L'aplicació ha de permetre per l'administrador:

- Gestió de perfils d'usuaris.
- Configuració i parametrització de l'aplicació.
- Accés a l'execució dels connectors d'enviament d'acceptacions, denegacions a Hestia davant una incidència de comunicació.
- Accés a les dades per resoldre incidències de inconsistència de la informació.
- Auditoria de traçabilitat.
- Enviament de notificacions als usuaris.
- Recepció d'un correu electrònic de forma automàtica de caigudes dels connectors d'Hestia.
- Enviament i seguiment d'incidències detectades durant el període que duri el contracte.

1.2.1 Integració amb altres eines: connectors

Com ja s'ha indicat en aquest document, és necessari l'intercanvi d'informació amb altres eines de l'Ajuntament de Lleida. Aquest intercanvi es durà a terme mitjançant connectors (serveis web).

L'Ajuntament de Lleida entregarà la descripció de la informació que s'intercanvia amb Hestia.

Les integracions a desenvolupar són els següents:

- Connector per l'alta de la sol·licitud provinent d'Hestia: l'Ajuntament de Lleida rep de forma automàtica el recurs assignat a Hestia i el crida.
- Crida al connector de resolució del recurs de l'Ajuntament: aquest connector actualitza l'estat d'un recurs prèviament donat d'alta a l'Hestia.
- La integració amb LDAP de l'Ajuntament de Lleida per l'autenticació dels usuaris de l'aplicació.

1.2.2 Perfils dels usuaris

L'eina han d'incorporar la gestió completa d'usuaris: altes/baixes/modificacions.

L'usuari, en general, accedirà mitjançant usuari/contrasenya i serà validat al LDAP de l'Ajuntament. Un cop validat es comprovarà que l'usuari disposa d'un o mes perfils per accedir a la gestió del servei.



Ajuntament de Lleida

Els perfils d'usuaris son:

- **Responsable del servei:** té accés a tota la informació, per tant, ho veu i gestiona tot. A més, utilitza el quadre de comandament i les consultes.
- Treballador social: completen las sol·licituds de servei donats d'alta des de l'Hestia. Deneguen les incorrectes.
- Agents menjador: només veuen les reserves dels diferents tipus de servei de menjador, fan el control de l'assistència i són els encarregats de registrar les incidències. Puntualment poden fer l'aprovació de sol·licituds.
- Agents de l'allotjament: només accedeixen al llistat diari de les reserves de l'allotjament, fan el control de l'assistència i són els encarregats de registrar les incidències. L'agent de allotjament pot ser extern a l'ajuntament. Puntualment, els agents de l'allotjament de l'Ajuntament, poden fer l'aprovació de sol·licituds.
- Administrador de l'aplicació: té accés a l'administració i configuració de l'aplicació.

Un usuari pot tenir varis perfils assignats.

2.1.4 Interfície d'accés

La interfície d'accés principal ha de permetre:

1. Calendari que permeti visualitzar diàriament les reserves aprovades i les places disponibles per tipus de servei. (Selecció del dia, es pot consultar totes les reserves aprovades de cada tipus de servei)
2. La llista de reserves aprovades ha de permetre fer el control de l'assistència al tipus de servei i deixar constància de les incidències.
3. Gestionar les sol·licituds rebudes des de l'Hestia per completar la informació i en el cas de ser incorrectes poder-les denegar.
4. Gestionar les aprovacions/denegacions de les sol·licituds correctes i completes.
5. Quadre de comandament /Consultes
6. Administració de l'aplicació.

S'adequarà el disseny i la imatge de l'aplicació a les especificacions fixades per l'Ajuntament de Lleida

1.2.3 Requeriments tecnològics

Tots els programaris, bases de dades i eines necessàries, estaran residents en CPD's i sistemes de l'Ajuntament de Lleida.

Caldrà disposar d'un entorn de proves o reproducció, i d'un entorn de producció o explotació, tant de l'eina com de les dades.

La proposta especificarà quins requisits tecnològics mínims han de tenir les estacions de treball dels usuaris, la necessitat o no d'instal·lar un programari determinat en aquestes estacions de treball, en el cas d'utilitzar interfícies web especificar els navegadors i versions dels mateixos.

Es considerarà preferiblement l'ús de tecnologies d'ampli abast i d'ús comú. Així mateix, es considerarà l'ús de codi obert i programari lliure.

Es considerarà preferiblement l'ús de tecnologies ja en ús per l'Ajuntament de Lleida i en previsió de continuïtat. Per tant, es considerarà l'ús de sistemes basats en "Windows Server" o "Linux Ubuntu".



Ajuntament de Lleida

Es considerarà preferiblement l'ús de Microsoft SQL Server. En el cas de no utilitzar aquesta tecnologia s'haurà de preveure el cost de les corresponents llicències d'ús necessaris que aniran a càrrec de l'adjudicatari.

La solució ha de ser compatible amb els sistemes de gestió de còpies de seguretat estàndards i, tenir possibilitat de fer aquesta còpia de seguretat en un entorn CLOUD.

En la proposta el licitador especificarà si la solució incorpora alguna eina o metodologia específica de "backup" o de "disaster recovery". En cas que no incorpori solucions pròpies faran les recomanacions respecte de les capacitats i metodologies a emprar.

1.2.4 Traçabilitat de la informació

En la proposta el licitador especificarà la capacitat de la seva solució respecte a la traçabilitat de l'ús de la informació que ofereix la seva solució.

S'especificarà quin nivell d'auditoria de dades i consultes permet (qui i quina informació s'ha consultat i/o modificat o altres informacions similars i pertinents).

1.2.5 Formació

El licitador ha de realitzar la formació necessària per què el personal de l'Ajuntament implicat en l'ús de la nova aplicació pugui dur a terme la seva feina amb la major eficàcia.

En la proposta s'especificarà tot el referent a la formació prevista i, es farà constar el perfil i la qualificació del personal que el licitador tingui previst que faci aquesta formació.

1.2.6 Condicions d'ús

El manteniment general, manteniment evolutiu, assistència tècnica, suport i serveis associats durant el període contemplat. La seva durada és fins a la finalització del contracte.

1.2.7 Altres obligacions

Junt amb la factura, cal aportar un certificat de la Seguretat Social i d'Hisenda d'estar al corrent de pagament amb les corresponents obligacions. En cas d'observar incidències, l'Ajuntament de Lleida podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.

2. CONDICIONS D'ACTUACIÓ PELS ADJUDICATARIS:.

2.1 Observació de la legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

Els licitadors hauran de descriure amb detall les mesures que s'aplicaran amb l'objectiu de garantir, explícitament:

- Els requeriments de la LOPD en matèria de seguretat i protecció de dades, així com allò que es pugui veure afectat per l'ENS i ENI, quan escaigui.
- La confidencialitat i integritat de les dades corresponents a l'Ajuntament de Lleida.
- La prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials.



Ajuntament de Lleida

| Lleida, a la data de la signatura electrònica

Xavi Piñol Esteban
Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia