



SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPTI LLUICH
26/3/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE GESTIÓ DE BENESTAR SOCIAL

Expedient 188527T

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMA EQUÀLIMENT PER LA GESTIÓ DE LES TARGETES MONEDER

ÍNDEX

1. Context	2
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir	2
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista	3
4. Finalitats i objectius a assolir	4
5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació	4
6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	6
7. Usuaris	7
8. Migració i destrucció dades al finalitzar el contracte	7



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ARRZ YVT2 DK9M CLJU

PTT gestio targetes moneder - SEFYCU 207981

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 1 de 8



SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPI LLUICH
26/3/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE GESTIÓ DE BENESTAR SOCIAL

Expedient 188527T

1. Context

Des dels Serveis Socials bàsics de Manlleu es cobreix la necessitat bàsica d'alimentació a través de diferents sistemes.

Des de l'any 2012 aquesta necessitat s'ha cobert a través del Sarró, un banc d'aliments creat a partir d'un conveni amb entitats socials del territori. Aquesta modalitat ha funcionat correctament fins que, arrel de la transformació social de les polítiques locals, es comença a promocionar el sistema de targetes moneder. Aquest producte compta amb el suport de la Diputació de Barcelona.

L'any 2022 el servei del Sarró es canvia de local i passa d'un sistema de lots a un sistema de economat, on els beneficiaris podien escollir d'entre els aliments existents provinents de malbaratament alimentari, donacions i programa europeu d'ajuda alimentària.

Els tres darrers anys el sistema de targetes ha co-existit amb el banc d'aliments el Sarró, fins que l'any 2024 s'estableix l'objectiu de tancar la distribució d'aliments a través del Sarró.

Aquest objectiu coincideix amb la finalització del programa europeu d'alimentació, a través del qual es proveïa al banc d'aliments de la majoria d'aliments i també de la promoció del sistema d'atenció centrat en la persona.

Tècnicament s'estableix una metodologia per informar a totes les famílies beneficiaries per tal de garantir la cobertura de llurs necessitats a través del sistema públic de prestacions.

Per tal de poder donar continuïtat a la prestació d'ajut alimentari és indispensable disposar d'un programari que permeti una gestió eficient d'aquest projecte.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

L'objecte del contracte és el subministrament d'aquest aplicatiu informàtic, dissenyat específicament per al control i gestió dels ajuts d'alimentació en la modalitat de targetes moneder de manera eficient, equitativa i transparent.

Per tal de garantir la cobertura de les situacions de manca d'aliments en usuaris/es i/o famílies de Manlleu, l'aplicatiu informàtic ha de tenir les següents funcionalitats:

- Seguiment i control d'altres i baixes d'usuaris/es.
- Proposta d'adjudicació de la quantia econòmica i temporalització de la prestació
- Evitar duplicitats de derivació al programa
- Comprovació dels complimentes d'acords entre usuari/a i professional de serves Socials.





SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPTILLUCH
26/3/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE GESTIÓ DE BENESTAR SOCIAL

Expedient 188527T

- Justificació de l'execució de l'activitat
- Facilitar l'explotació de dades i la realització d'estadístiques i memòries.
- Agilitzar les gestions de prescripcions, renovacions i avisos automàtics
- Millorar la transparència i l'equitat en la prestació del servei
- Accés a l'aplicació les 24h, 7 dies a la setmana els 365 dies de l'any.
- Connectivitat amb el gestor d'expedients de serveis socials Hèstia del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya AOC o bé amb el nou W social

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé la contractista.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament excloua de la licitació.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

El proveïdor es compromet a prestar el servei de manteniment en les condicions següents:

- a) Modificació del mòdul per a adaptar el programa a les exigències legals sorgides durant la vigència del contracte.
- b) Subministrar les noves versions amb les millores bàsiques actualitzades, a través d'internet i/o de suport magnètic llegible pel sistema informàtic de l'Ajuntament.
- c) Proporcionar servei d'informació per correu electrònic a través d'un compte de correu electrònic.
- d) Formacions continuades. (5 hores anuals)
- e) Solucionar les incidències que es puguin donar
- f) Iniciativa del proveïdor, amb la finalitat de millorar les prestacions de l'aplicació existent, o bé esmenar defectes detectats a la mateixa.
- g) Necessitat d'adaptar l'aplicació a les modificacions legals que es produeixin. En aquest darrer supòsit, el proveïdor ha d'actualitzar l'aplicació en un termini suficient per garantir la correcta operativitat de la norma modificada. Si el canvi de normativa tingués una incidència substancial a l'estructura i base de l'aplicació, el proveïdor podrà optar per dissenyar una nova aplicació que substitueixi a l'anterior, supòsit cobert pel present contracte.
- h) Reparació dels defectes de funcionament de l'aplicació, així com de vicis ocults que puguin detectar-se a la mateixa, de manera que, aquest manteniment garanteix el funcionament correcte de les aplicacions, conforme al disseny de prestacions establertes pel proveïdor, per cadascuna d'elles. Inclou la restauració de fitxers de bases de dades malmeses pel mal funcionament de les aplicacions.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ARRZ YVT2 DK9M CLJU

PTT gestio targetes moneder - SEFYCU 207981

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 8



SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPÍ LLUICH
26/3/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE GESTIÓ DE BENESTAR SOCIAL

Expedient 188527T

- i) L'empresa designarà un interlocutor per tractar qualsevol aspecte que afecti a ambdues parts en la prestació completa del servei establert en aquest plec de condicions.
- j) Adjudicar els accessos en funció dels diferents rols:
 - Administratiu: personal administratiu, pot donar altes al servei de targetes moneder
 - Prescriptor: es refereix als professionals de serveis socials que han de prescriure la targeta efectuant l'alta del beneficiari, establint la durada i la quantia de cada targeta. Podran també fer baixes del servei.
 - Gestor (es a dir, que pot donar altes i baixes de la targeta i extracció de dades estadístiques per la memòria, encomanar les recàrregues de targetes, control pressupostari, etc.)

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al plec de clàusules administratives particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i els objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Gestió eficient i eficaç del sistema de gestió dels ajuts alimentaris:
 - Seguiment i control d'altres i baixes d'usuaris/es.
 - Proposta d'adjudicació de la quantia econòmica i temporalització de la prestació.
 - Evitar duplicitats de derivació al programa.
 - Comprovació dels complimentes d'acords entre usuari/a i professional de Serveis Socials.
 - Justificació de l'execució de l'activitat
 - Facilitar l'explotació de dades i la realització d'estadístiques i memòries.
 - Agilitzar les gestions de prescripcions, renovacions i avisos automàtics.
 - Millorar la transparència i l'equitat en la prestació del servei.
 - Accés a l'aplicació les 24h, 7 dies a la setmana els 365 dies de l'any.
 - Connectivitat amb el gestor d'expedients de serveis socials Hèstia del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya AOC o la plataforma WSocial

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

Aquest sistema ha de complir, com a mínim, amb les següents característiques tècniques:

- Accés mitjançant SaaS, amb entorn segur (https).
- Autenticació robusta mitjançant MFA (doble factor d'autenticació) de les persones usuàries d'aquesta aplicació.





SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPI LLUCH
26/3/2026



- App disponible en entorn web
- Garantir l'accés a l'aplicació les 24h, els 7 dies de la setmana, els 365 dies del l'any
- Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la RGPD per a dades especialment protegides o sensibles
- Certificació amb l'ENS de nivell mig
- Còpies de seguretat i manteniment d'aquestes en un entorn robust i dins de la UE
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació
- Manteniment evolutiu, incorporant les noves versions de l'aplicació i les peticions de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris de l'aplicatiu
- Accés amb Microsoft Edge i Google Chrome
- El sistema ha de permetre desar la justificació
- El sistema haurà de permetre l'emmagatzematge i la gestió de la documentació justificativa dels tiquets de compra efectuats amb la targeta, garantint la seva traçabilitat i consulta posterior.
- El sistema haurà de permetre l'extracció de llistats de targetes en el format requerit per l'entitat gestora del sistema de pagament (p. ex. MoneyToPay o equivalent), d'acord amb els requisits tècnics establerts per aquesta.
- El sistema haurà de permetre l'obtenció d'informes o llistats que relacionin les targetes emeses amb l'import carregat i l'import degudament justificat.
- El sistema haurà de garantir disponibilitat operativa continuada les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, excepte en els períodes de manteniment tècnic degudament comunicats.
- L'aplicatiu haurà de disposar d'un sistema de gestió de rols i perfils d'usuari, amb permisos diferenciats en funció de les funcions i responsabilitats dels professionals que hi accedeixen.
- El servei haurà d'incloure les actualitzacions del programari, millores funcionals i actualitzacions de seguretat necessàries durant tota la vigència del contracte.

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives particulars:

Suport als usuaris i incidències

Els usuaris de l'aplicació seran exclusivament els professionals de serveis socials bàsics i els serveis administratius amb el rol adequat als diferents perfils

L'empresa ha de garantir el suport als usuaris de l'aplicatiu en un horari de dilluns a divendres, dies laborables, entre les 9 i les 14h, a través d'un telèfon i d'un correu electrònic o eina de tinguin similar.





SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPI LLUCH
26/3/2026

El temps de resposta de les possibles incidències ha de ser en els primers 30 minuts de ser detectada la incidència, en l'horari assenyalat en el paràgraf anterior.

El temps de resolució dependrà del tipus d'incidència, seguint el següent esquema d'incidències:

Incidència	Afeccions	Temps màxim (laborable)
Lleu	Escassa	5 dies
Mitjana	Significativa però no impedeix treballar amb l'eina	24hores
Greu	Impedeix treballar amb la eina en la seva totalitat o les principals funcionalitats	4 hores

Actualitzacions i manteniment:

Les actualitzacions i manteniment s'hauran de realitzar, preferiblement fora de l'horari de servei i amb informació prèvia a la persona responsable del contracte.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà la persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona responsable del contracte designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima anual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:





SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPI LLUCH
26/3/2026



- Extracció de dades per la memòria anual.
- Seguiment altes i baixes.
- Confirmació de introducció de totes les dades necessàries per l'execució i no duplicitat dels ajuts.
- Correcte funcionament de l'aplicatiu.
- Extracció de llistats mensuals per les recàrregues.
- Seguiment de les incidències i la seva resolució en el temps estipulat segons la gravetat de les mateixes

7. Accés a usuaris

L'aplicatiu informàtic objecte del contracte haurà de permetre la gestió d'un total de 12 usuaris amb accés al sistema, distribuïts segons els perfils funcionals següents:

1. Perfil tècnic (10 usuaris)

Els usuaris amb perfil tècnic disposaran de permisos per realitzar les següents funcionalitats:

- o Donar d'alta usuaris al sistema associats a les targetes corresponents.
- o Assignar a cada targeta l'import econòmic corresponent.
- o Determinar la temporalitat o període de vigència de les targetes o de les prestacions associades.
- o Gestionar i modificar les dades bàsiques vinculades a aquests registres d'alta.

2. Perfil administrador (2 usuaris)

Els usuaris amb perfil administrador disposaran de permisos per a:

- o Realitzar la càrrega de diners a les targetes.
- o Gestionar les justificacions i registres associats a les càrregues efectuades.
- o Donar d'alta usuaris vinculats a targetes, amb assignació de l'import corresponent i la temporalitat de la prestació, de manera anàloga al perfil tècnic.
- o Verificar les tasques dutes a terme pels perfils tècnics.

L'aplicatiu haurà de permetre la gestió diferenciada de rols i permisos per garantir que cada perfil d'usuari disposi exclusivament de les funcionalitats associades a les seves responsabilitats operatives.

8. Migració i destrucció dades al finalitzar el contracte

A la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de garantir la portabilitat íntegra de totes les dades generades o gestionades en el marc de la prestació del servei. A tal efecte, haurà de facilitar l'extracció i lliurament de la totalitat de la informació mitjançant mecanismes d'exportació en formats estàndard i interoperables (com ara CSV o formats equivalents), que permetin la seva reutilització i integració en altres sistemes.





SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Promoció Social i Personal
AGATA GELPI LLUCH
26/3/2026



**Ajuntament
de Manlleu**

NIF: P0811100G

SERVEI DE GESTIÓ DE BENESTAR SOCIAL

Expedient 188527T

Les dades s'hauran de lliurar a l'entorn o suport tecnològic que indiqui la persona responsable del contracte, assegurant la seva integritat, coherència i compliment.

Un cop realitzat el lliurament de la informació, l'empresa contractista haurà de procedir a la supressió completa i irreversible de totes les dades que es trobin en els seus sistemes, còpies de seguretat o qualsevol altre suport sota la seva responsabilitat.

Aquesta eliminació haurà de ser degudament acreditada mitjançant una declaració responsable de destrucció de dades, que s'haurà d'adjuntar amb l'acta de recepció final del contracte.

