

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DEL PROGRAMARI INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ DEL PROGRAMA MUNICIPAL D'ALIMENTS SOLIDARIS I ALTRES PROGRAMES DE GARANTIA ALIMENTÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1.- ANTECEDENTS

Que d'acord amb el que disposa la Llei 12/2007, de Serveis Socials, la finalitat dels serveis socials és assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Els Serveis Socials Municipals de Santa Coloma de Gramenet tramiten part de les prestacions d'urgència social mitjançant programes diversos de Garantia Alimentària (lots d'alimentació i Servei de Menjador social).

Des del 2014, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha contractat un programa informàtic per a la gestió de la distribució solidària d'aliments i de productes essencials, així com les diverses modalitats del Menjador social (Menjador presencial , Take Away i Àpats a domicili).

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del contracte és el subministrament del software en la modalitat de servei en el núvol que ha d'incloure l'accés a l'aplicació 24*7 els 365 dies de l'any i seguretat de les dades, manteniment correctiu i evolutiu, per a la prescripció, gestió i distribució d'aliments i altres programes de Garantia Alimentària dels Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

El procés de prescripció, gestió i distribució dels aliments bàsics s'inicia amb la valoració per part dels professionals dels Serveis Socials Municipals de la necessitat de la citada prescripció. Un cop detectada la necessitat, es realitza el registre de les dades personals dels casos i es genera la prescripció del recurs a través del corresponent servei de software qui ha d'adscriure les persones al centre de distribució corresponent per recollir els aliments.

El present plec té per objecte la regulació de subministrament consistent en la cessió del dret d'ús del programa com a gestor dels projectes de Garantia Alimentària de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Aquest subministrament ha de disposar d'un manteniment que permetrà mantenir l'aplicació degudament actualitzada i oferirà un servei de resolució de dubtes puntuals que puguin sorgir en l'ús de la mateixa.

3. PRESTACIONS INCLOSES EN EL SUBMINISTRAMENT DEL PROGRAMARI INFORMÀTIC

Serà objecte d'aquest contracte:

1. Disposar de les noves versions que el proveïdor elabori sobre la base de l'aplicació objecte del manteniment, amb la finalitat de que aquesta es trobi permanentment actualitzada i adaptada a la normativa legal i vigent aplicable a la mateixa. Les esmentades innovacions poden venir donades per:

Àrea de Famílies i Drets Socials

- a. Iniciativa del proveïdor, amb la finalitat de millorar les prestacions de l'aplicació existent, o bé esmenar defectes detectats a la mateixa.
 - b. 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.
2. Assessorament i suport a l'usuari o administrador de l'aplicació, sobre els dubtes que puguin plantejar-se en relació a l'ús de l'aplicació.
 3. 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.
 4. Informació constant via correu electrònic de les novetats en l'aplicació i del contingut de noves versions, així com dels canvis legals que es prevegi incorporar i les solucions que adaptarà.

El contracte definit té la qualificació de contracte administratiu de subministraments d'acord amb l'article 16.3.b) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

El subministrament del software ha de ser un subministrament en el núvol que permeti ser utilitzat en múltiples ordinadors. No han de caldre instal·lacions software en cada un dels llocs de treball, no caldrà el manteniment de sistemes essent necessari només disposar de connexió a internet i la paraula de pas per accedir als mòduls del servei de software adients a cada usuari.

El software ha de permetre la gestió de les prescripcions que correspon a les derivacions de les famílies per rebre els serveis prescrits. Aquest servei varia segons el nombre de membres de la unitat familiar.

Ha de permetre la gestió dels aliments lliurats i els no lliurats per part dels centres de distribució d'aliments, la gestió dels estocs i la comunicació amb el servei gestor per qualsevol incidència, així com la gestió de places dels diversos serveis del Menjador social (Menjador Presencial , Take Away i Àpats a domicili)

Els principals objectius que ha de cobrir el subministrament de software:

- Cobrir les necessitats de prescripció per part dels Serveis Socials Municipals, millorant la transparència i equitat en la prestació del servei
- Gestionar amb rigor la derivació de les famílies a les entitats que col·laboren en el Programa Municipal d'Aliments solidaris de la ciutat i les derivacions al Menjador social en les diverses modalitats: Agilitar la gestió (prescripció, renovació), control de les altes i baixes i evitar duplicitats.
- Poder lliurar a les famílies un document d'acreditació on constarà el període de temps, les prestacions concretes, calendari i referent social.
- Possibilitat de vinculació amb el programa informàtic de gestió d'expedients dels serveis socials municipals.

Àrea de Famílies i Drets Socials

- Facilitar la gestió completa del centre d'entregues (gestió i estadística).
- Gestió dels estocs per tal d'anticipar-se a les necessitats d'aliments considerats bàsics i els lliuraments compromesos. Ha de permetre la capacitat de previsió de les entitats i facilitar la transparència sobre el servei que realitzen.
- Control i gestió dels lliuraments realitzats. Facilitant que les entitats distribuïdores puguin fer un seguiment de la gestió d'aquests lliuraments, de quins productes es lliuren i a quines persones es dona
- Facilitar l'explotació de dades i realització d'estadístiques sobre els aliments lliurats i els perfils atesos
- Si escau, possibilitat de gestionar la compatibilitat amb d'altres serveis com: targeta moneder, prestacions, kits creu roja i/o altres modalitats que es puguin treballar en un futur.

Obligacions del contractista.

El contractista restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, i en matèria mediambiental.

L'adjudicatari també té les següents obligacions:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del subministrament, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Sempre que el cas ho requereixi, assegurar la coordinació entre els /les professionals de l'empresa contractista i els /les professionals de referència dels equips socials bàsics.
- Facilitar la informació relativa al subministrament de software i els seus canvis.
- Actualització i manteniment, del sistema. En cas que calgui fer aturades dels servidors per tasques d'actualització o manteniment, es planificaran conjuntament amb l'Ajuntament per evitar que l'aturada afecti el menys possible a l'operativa diària.
- Suport en l'ús del sistema. L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon i correu electrònic de contacte on poder comunicar incidències en el funcionament del servei, que hauran de ser respostes en un temps adient a la necessitat.
- L'empresa adjudicatària, si escau, es desplaçarà per reunions periòdiques establertes anuals per tal de fer la revisió del subministrament i incloure les modificacions i millores pertinents.
- L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat del tractament de confidencialitat de les dades que s'utilitzaran en el software i del bon ús en el disseny del programa.
- L'empresa adjudicatària, abans del 31 de gener, elaborará i entregará una memòria anual per a justificar l'exercici de l'activitat, en la qual es detallaran les següents dades:
 - Número de usuaris/es atesos a l'any.
 - Número de nuclis familiars beneficiaris anuals i número total de persones que es beneficien del servei.
 - Distribució per sexe de les persones usuàries
 - Distribució per edats de les persones usuàries
 - Número total de lots distribuïts.
 - Número d'altres i baixes d'usuaris.
 - Totes aquestes dades han d'estar distribuïdes per punts de distribució
 - Altres dades d'interès pels serveis socials

Funcions i obligacions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet :

Àrea de Famílies i Drets Socials

Correspon a l'Ajuntament :

- L'Ajuntament es reserva el dret de realitzar comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, durant la seva execució, mitjançant reunions de seguiment.
- La validació dels serveis realitzats d'acord a les condicions establertes .
- Ordenar les modificacions en el desenvolupament del servei en cas que sigui necessari i acord allò establert.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del servei, i per mantenir o restablir la qualitat deguda
- Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'hagin establert com imprescindibles.
- Garantir l'autonomia de prestació de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions tècniques.

Mesura en cas de vaga general:

En el supòsit eventual de vaga legal, l'adjudicatària es compromet a mantenir informat puntualment al Servei responsable de les incidències i desenvolupament de la vaga.

4. PRESTACIONS NO INCLOSES EN EL SERVEI

Les prestacions no incloses en el servei són les següents:

- a. La correcció d'errades imputables a la manipulació del programa per personal no autoritzat per l'adjudicatari.
- b. Les tasques necessàries per restablir la situació anterior derivades d'operacions incorrectes per part de l'Ajuntament, que ocasioni pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.
- c. L'adaptació del programa a circumstàncies especials de l'Ajuntament, ja sigui degut al sistema informàtic o a noves necessitats sorgides.
- d. Correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com a averies en la xarxa general de corrent elèctric o a variacions en la mateixa i que, per tant, no guarden cap relació de causalitat amb el programa.
- e. La reparació de danys causats per virus o defectes d'altres programes no inclosos en l'objecte del contracte.

5. INTERLOCUCIÓ

Pel que fa al nivell de coordinació i seguiment, l'Ajuntament es compromet a mantenir coordinacions amb l'empresa adjudicatària per tal de valorar possibles incidències i qualsevol aspecte tècnic d'interès, essent un mínim d'una trobada a l'any, mitjançant la cap de servei responsable del contracte i/o el tècnic referent del servei de Menjador social amb el responsable del contracte que estableixi l'empresa adjudicatària.

L'empresa o entitat adjudicatària designarà un/a responsable per fer el seguiment i l'avaluació del desenvolupament global del contracte. Aquest serà l'encarregat de fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que es facin i per tractar qualsevol aspecte que afecti a ambdues parts en la prestació completa del servei establert en aquest plec de condicions.

6.CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Àrea de Famílies i Drets Socials

L'adjudicatari i l'Ajuntament compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes en el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD), i a qualsevol altre norma vigent o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte.

D'acord amb l'article 133.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, l'adjudicatari haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

D'acord amb l'article 32 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), l'encarregat del tractament haurà d'adoptar les mesures de seguretat necessàries.

7. CODI D'IDENTIFICACIÓ DE LA PRESTACIÓ OBJECTE DEL CONTRACTE

CPV: 48000000 Paquets de software i sistemes d'informació

8. CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONALITATS IMPRESCINDIBLES QUE HA DE DISPOSAR L'APLICATIU INFORMÀTIC

El subministrament objecte del contracte, això és, la cessió del dret d'ús del programari, ha de permetre i incloure, amb caràcter enunciatiu però no limitatiu:

Característiques funcionals del subministrament:

Prescripció

- Gestió d'expedients familiars
- Prescripció automatitzada, renovacions i cancel·lacions
- Comunicació bidireccional amb centres distribuïdors
- Generació automàtica de documentació oficial

Lliurament

- Gestió automàtica de calendaris i horaris de lliurament per el sistema de lots o altres modalitats
- Gestió avançada d'estocs i alertes automàtiques (categorització d'aliments i simulació d'evolució d'existències, per permetre l'anticipació a les necessitats d'aliments)
- Control d'assistència
- Emissió de forma automàtica els rebuts dels aliments lliurats.
- Ha de permetre la generació d'un document d'acreditació on constarà el període de temps, les prestacions concretes, calendari i referent social

Principals requisits tècnics del subministrament:

Requisits, característiques i obligacions

Modalitat Cloud Computing
Disponibilitat 24x7, 365 dies/any

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei de posada en marxa de la plataforma.

Accés al servei mitjançant navegador web estàndard

Compliment legal RGPD i LOPDGDD per a dades d'alt nivell (Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals).

Còpies de seguretat diàries amb validació periòdica

Monitorització i seguretat permanent (24x7), prevenció d'incidències

Suport als usuaris telefònic (gestors) i correu electrònic (tots)

Incorporació a petició del client de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris.

Tenint en compte les necessitats actuals dels Serveis Socials Municipals, la cessió del dret d'ús ha de permetre gestionar, com a mínim:

- lliurament aliments (de 750 a 1.000 famílies)
- 2 centres de distribució:(ACAU i Magatzem d'Aliments Solidaris)
- lliurament de joguines (de 101 a 200 famílies)
- Implantació Servei Targeta
- lliurament targetes (de 0 a 50)

Migració de dades des de l'actual sistema

Integració amb l'eina WSOCIAL

El programari aportat ha d'estar registrat i en funcionament en altres empreses i/o ajuntaments. No pot ser un programari fet a mida per a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

9.SUPORT SOBRE EL FUNCIONAMENT DE L'APLICATIU

9.1 Servei de suport als usuaris del servei:

L'empresa adjudicatària garantirà un servei continuat de suport tècnic amb les següents condicions:

10 hores anuals de suport tècnic a Caps d'equip, administratius i personal d'empreses que col·laboren amb l'Ajuntament en els programes de Garantia Alimentària

- Horari d'atenció: laborables, dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 18:00.
- Canals de comunicació:
 - Telèfon directe per als gestors del projecte.
 - Correu electrònic per a tots els usuaris del sistema.

Tipus d'atenció proporcionada:

- Resolució immediata de dubtes funcionals i operatius del sistema.
- Resolució àgil d'incidències tècniques
- Informació i assessorament sobre noves funcionalitats incorporades.

9.2 Manual bàsic d'ús per a persones usuàries del servei:

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar d'un manual bàsic d'ús per els usuaris. Ha d'incorporar el contingut per els diferents rols d'usuaris que poden utilitzar el servei.

Tipologia d'usuaris	Contingut mínim específic del manual
Usuaris administradors	Configuració, gestió d'usuaris i anàlisi estadístic
Personal tècnic	Prescripcions, gestió d'expedients i anàlisi estadístic pel rol en concret

Àrea de Famílies i Drets Socials

Personal d'entitats socials	Operativa bàsica d'entrega, gestió d'estocs i registres d'assistència
-----------------------------	---

9.3 Metodologia i materials:

- Material formatiu en format digital disponible permanentment.
- Actualització contínua de materials en cas de noves funcionalitats.

9.4 Destinataris:

El servei de software ha de permetre als Serveis Socials Municipals i les entitats que gestionen el Programa Municipal d'Aliments solidaris la prescripció, gestió i distribució dels aliments bàsics destinats als usuaris i famílies amb situació de vulnerabilitat social i la prescripció del servei de Menjador Social en les seves diverses modalitats.

El nombre de perceptors dels aliments al llarg de l'any és fluctuant, essent una mitjana de 750/1000 famílies /mes. Tot i això, els canvis previstos en la política alimentària europea i, en concret, del fons d'ajuda europea per als més necessitats, es poden generar modificacions en l'organització dels recursos d'atenció a la Garantia alimentària i la conseqüent modificació en les necessitats i el nombre d'usuaris del servei de software.

9.5 Descripció i organització del subministrament:

Ha d'incloure:

1. Manteniment Correctiu.
Detecció i resolució de problemes d'accés. S'estableix un temps de resolució de les incidències d'entre un màxim de 4 hores laborables (en cas d'incidències greus) a un màxim de 4 dies laborables(en cas d'incidències menors), a comptar des de la notificació de la incidència. El manteniment necessita d'un equip tècnic expert que pugui atendre les consultes del personal de l'ajuntament i de les entitats del municipi en referència a la gestió de l'aplicació i incidències.
2. Manteniment Evolutiu.
L'aplicació haurà de disposar d'actualitzacions automàtiques de noves versions seguint un pla de millores que incorpori les peticions dels usuaris/-es relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu, adequat a la finalitat del servei, i que siguin tècnicament viables.
3. Manteniment Adaptatiu.
Modificacions necessàries per ampliació i adaptació de les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals que siguin d'obligat compliment i que resultin d'aplicació durant la vigència d'aquest contracte.
4. Servei de suport a usuaris.
Ha de cobrir també l'atenció de consultes sobre problemes o dubtes relatius a la utilització de l'aplicació (atenció telefònica als responsables del projecte i per correu electrònic al conjunt d'usuaris i/o amb manual d'ús).
5. Manteniment tecnològic.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Cal que el servei cobreixi la compatibilitat de l'entorn tecnològic establert a la corporació amb el de l'aplicació. D'aquesta manera es garantirà que l'aplicació funcioni correctament sobre les noves versions que sorgeixin en el mercat.

9.6. Temps de resposta i de resolució

L'empresa adjudicatària es compromet formalment als següents nivells de servei davant de possibles incidències:

Tipus incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Greus (Servei inoperatiu o bloqueig funcional total)	2 hores laborables	4 hores laborables
Significatives (Reducció significativa de funcionalitat sense bloqueig complet)	3 hores laborables	24 hores laborables
(Problemes menors que no afecten l'operativa essencial)	4 hores laborables	4 dies laborables

10.- DRETS SOBRE LA UTILITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

10.1 PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament. A la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar una còpia completa de la informació en format electrònic estructurat, interoperable i d'ús comú (com ara SQL, CSV...), que permeti la seva integració en altres sistemes sense pèrdua de la traçabilitat ni de la integritat.

En compliment de l'article 28 del RGPD i l'article 32 de la LOPDGDD, una vegada lliurades les dades, l'adjudicatari procedirà al bloqueig de les mateixes, mantenint-les exclusivament a disposició de l'Ajuntament o les autoritats competents per a l'atenció de possibles responsabilitats derivades del tractament, durant el termini de prescripció legal. Transcorregut aquest termini, l'adjudicatari haurà de procedir a la destrucció segura i certificar-la per escrit en un termini màxim de dos mesos.

L'adjudicatari garanteix el compliment de les mesures de seguretat exigides per l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 311/2022) per a sistemes de categoria MITJANA, aportant la certificació corresponent.

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura