



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA
INFORMATITZAT DE GESTIÓ DELS AJUTS INDIVIDUALS DE MENJADOR
DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL**

ÍNDEX

1. OBJECTE I ABAST	2
1.1 Necessitats de contractació	2
1.2 Objecte i abast	3
2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA	4
2.1 Manteniment del sistema	4
2.2 Evolucions funcionals	4
3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	5
4. DEURE DE CONFIDENCIALITAT	6
5. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL	6
6. PROCEDIMENT D'ENCÀRREC	7
7. NORMATIVA	8
8. OMISSIONS I COMPLEMENTARIETAT DELS DIFERENTS PLECS	8



1. OBJECTE I ABAST

1.1 Necessitats de contractació

El Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant Consell Comarcal, exerceix la competència en matèria d'ajuts individuals de menjador escolar per delegació de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta delegació es regeix actualment per l'Acord GOV/80/2023, de 4 d'abril, de delegació de competències en els consells comarcals i en l'Àrea Metropolitana de Barcelona en matèria d'educació (DOGC núm. 8891), el qual substitueix les normatives anteriors i estableix el marc jurídic per a la gestió d'aquests ajuts, d'acord amb el Decret 160/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de menjador als centres docents públics de titularitat del Departament d'Ensenyament.

El Departament d'Educació i Formació Professional fa arribar anualment al Consell Comarcal els criteris comuns d'ajuts individuals de menjador a incorporar i aplicar en les convocatòries d'ajuts individuals de menjador escolar.

L'exercici d'aquesta competència comporta una gestió d'alt volum que requereix el suport d'un sistema informàtic que cobreixi de manera integral les necessitats de tramitació dels ajuts individuals de menjador, i per garantir l'eficàcia, el bon funcionament i la seguretat de les dades tractades.

A aquest efecte, des de l'any 2015 el Consell Comarcal del Vallès Oriental fa ús del programa informàtic anomenat "Administració ajut menjador escolar CCVOR". El Consell Comarcal disposa del lliurament del seu codi font des de febrer de 2025 passant a ser el propietari d'aquest.

Des del 24 de juny del 2025, l'empresa DGTIC S.C.P. amb CIF J66187337, ha vingut assumint de forma continuada les tasques de manteniment i evolució d'aquest programa. Previ a l'inici d'aquesta col·laboració, en data 5 de juny de 2025, degut a l'extinció de l'empresa Rockcatala, empresa creadora de l'aplicatiu, l'empresa DGTIC va dur a terme una anàlisi integral del codi font original de l'aplicatiu, creant un entorn de reproducció específic i el seu posterior allotjament de forma segura en servidors propis.

Aquesta eina informàtica pròpia és l'instrument que permet:

- Introduir, tramitar i gestionar les sol·licituds anuals d'Ajuts Individuals de Menjador de la comarca.
- Recollir i emmagatzemar les dades de les famílies sol·licitants, operant com a base de dades històrica per al seguiment dels expedients al llarg dels diferents cursos escolars.
- Facilitar la interrelació amb els ajuntaments i els centres educatius de la comarca per a la gestió compartida dels expedients i la justificació dels ajuts.



- L'extracció i la càrrega massiva dels fitxers de retorn del creuament de dades amb el sistema d'informació del Departament d'Educació i Formació Professional, garantint l'actualització dels expedients.
- L'explotació de les dades per a generar llistats, memòries estadístiques i informes, així com la preparació de les dades per a les notificacions efectuades a través de publicacions.

Així mateix, el programa està dissenyat com una plataforma que comprèn perfils amb diferents permisos d'accions que permet l'accés cooperatiu i la gestió de les dades per part dels diferents agents implicats en el procediment, actuant com a eina de treball per a:

- El Consell Comarcal del Vallès Oriental com a òrgan gestor i titular de la competència, per a la coordinació, tramitació, resolució i control de tot el procés.
- Els Ajuntaments de la comarca per a la introducció de les sol·licituds, suport en la tramitació i per a la consulta de l'estat dels expedients.
- Els centres educatius i les empreses de menjador per al control d'assistència de l'alumnat beneficiari i la justificació dels ajuts individuals de menjador de l'alumnat beneficiari.
- L'empresa externa que dona suport en el càlcul de la renda dels expedients que presentin incidències amb l'AEAT, canvis de la situació socioeconòmica o en la resolució de recursos.

Atès que el programa és una estructura tecnològica que requereix coneixements obtinguts de l'anàlisi de codi i actualitzacions, i atès que el Consell Comarcal no disposa de recursos interns per al manteniment del programari, es fa necessària la contractació d'un servei de manteniment, suport i evolució que assegurï que el programa informàtic està disponible i actualitzat en tot moment.

1.2 Objecte i abast

L'objecte de la contractació és la prestació del servei de manteniment del sistema informatitzat de gestió dels Ajuts Individuals de Menjador anomenada Administració Ajuts de Menjador Escolar CCVOR per al Consell Comarcal del Vallès Oriental que garanteixi el correcte funcionament del programari i la seva actualització.

L'objectiu principal és garantir la disponibilitat, estabilitat i seguretat del programa, assegurant que estigui permanentment adaptat als requeriments tècnics i normatius derivats de la gestió delegada dels ajuts individuals de menjador.

L'abast del contracte comprèn les següents prestacions:

1. Manteniment correctiu del programari, amb la resposta i els terminis establerts en aquest Plec.
2. Adaptacions del codi i desenvolupaments evolutius derivats de noves necessitats funcionals, tècniques o normatives.



3. Desenvolupaments puntuals com ara millores, llistats o canvis en pantalles.
4. Desenvolupament i implementació de la interoperabilitat entre diferents sistemes d'informació.
5. Desenvolupament d'una funcionalitat que permeti importar dades mitjançant fitxers de dades estructurats. Aquesta funcionalitat ha d'incloure un sistema de control i avisos que, en cas d'errada en la importació, informi del punt del fitxer en què s'ha produït l'error.
6. Oferir serveis de suport i assessorament a l'equip tècnic del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA

2.1 Manteniment del sistema

Es considera manteniment del sistema el conjunt d'actuacions necessàries per a la resolució d'incidències, anomalies o fallades en el programa que afectin el funcionament ordinari d'aquest, amb l'objectiu principal d'assegurar la continuïtat del programa.

El temps de resposta i de resolució de les incidències es regularan d'acord amb la gravetat de l'avaria i serà el que s'especifica al punt 6.

2.2 Evolucions funcionals

L'ús de l'aplicació comporta de forma implícita la necessitat d'evolucions funcionals i adaptacions periòdiques per tal d'ajustar-se a les necessitats dels que en fan ús i a les directrius anuals del Departament d'Educació i Formació Professional.

Aquestes adaptacions, millores o modificacions es podran requerir i realitzar durant tot l'any natural o curs escolar, segons les necessitats de gestió que esdevinguin.

Les evolucions seran proposades per part del Consell Comarcal i analitzades pel contractista, qui haurà d'informar sobre la viabilitat i l'esforç necessari per a la seva implementació.

El calendari d'execució i la data límit per a la implantació d'aquests canvis seran establerts pel Consell Comarcal d'acord amb el que s'especifica al punt 6.

Totes les noves funcionalitats o modificacions seran implementades primer en un entorn de proves per a la seva revisió. Un cop validada la funcionalitat per part del Consell Comarcal, el contractista procedirà a la seva implementació en l'entorn de producció.



3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Són obligacions del contractista les que a continuació es detallen:

- a. Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- b. Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte.
- c. Garantir la idoneïtat, competència i titulació del personal professional que realitzi les funcions de manteniment del programa informàtic pròpies d'aquest contracte. En cas de substitució del personal, les noves persones adscrites hauran de tenir un perfil professional i experiència similar o superior.
- d. Adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provinguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- e. Respondre de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i custòdia segura.
- f. Cedir de forma exclusiva i indefinida al Consell Comarcal del Vallès Oriental tots els drets d'utilització i propietat intel·lectual de qualsevol nou desenvolupament, mòdul, línia de codi o millora funcional que es realitzi sobre l'aplicatiu "Administració ajut menjador escolar CCVOR" durant la vigència del contracte, esdevenint aquests elements part del programari propietat de l'ens des del mateix moment de la seva creació.
- g. En cas d'extinció del contracte, el contractista haurà de facilitar la transició del servei al Consell Comarcal o a la persona o entitat que aquesta designi, mitjançant el lliurament de la documentació i del cofi font actualitzats, així com l'assistència necessària per garantir la continuïtat del servei durant el període de traspàs.

Així mateix, són obligacions del contractista:

1. Designar una persona encarregada del contracte, responsable del projecte que exercirà d'interlocutor amb la persona que a l'efecte determini el Consell Comarcal i assistirà a les reunions presencials o telemàtiques que a tal efecte siguin convocades.



2. Indicar una adreça de correu electrònic i telèfon de contacte operatiu per a suport durant la vigència del contracte, com a mínim, de 8:00 h a 15:00 h els dies laborables i de 16:00 h a 18:00 h els dimarts.
3. Complir amb les obligacions previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particular i en el Plec de Prescripcions Tècniques.
4. Prestar el servei al seu risc i ventura, assumint tots els costos i despeses relacionades amb el mateix.
5. Prestar el servei d'acord amb els nivells de qualitat i terminis exigits.
6. Obtenir les acreditacions i compliment normatiu requerit per al servei amb anterioritat a l'inici d'aquest.
7. Respectar el caràcter de confidencialitat i el deure de secret de tota aquella informació a la qual tingui accés amb ocasió de la prestació del servei.

4. DEURE DE CONFIDENCIALITAT

En compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD) el contractista ha de garantir el màxim nivell de seguretat i confidencialitat a causa de la naturalesa de la informació que gestiona l'aplicació, que inclou dades de categories especials i de caràcter personal comú d'especial protecció, com ara les dades econòmiques de les famílies sol·licitants.

L'equip humà del contractista que tingui accés al programa informàtic ha de garantir en tot moment la confidencialitat i el correcte ús de les mesures de protecció i seguretat de les dades.

L'empresa adjudicatària haurà de retornar al Consell Comarcal del Vallès Oriental qualsevol còpia de seguretat, credencials d'accés, suport o document que contingui informació objecte del tractament en cas que es rescindeixi el contracte.

El deure de confidencialitat descrit en aquest apartat romandrà vigent de forma indefinida, fins i tot després que hagi finalitzat la vinculació contractual amb el Consell Comarcal.

5. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL

El Consell Comarcal del Vallès Oriental, en relació amb l'objecte del contracte, assumeix les següents obligacions:

- a. Satisfer al contractista les prestacions econòmiques en la quantia i els terminis convinguts.



- b. Facilitar la informació necessària per possibilitar la correcta prestació del servei.
- c. Les altres previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

6. PROCEDIMENT D'ENCÀRREC

Per a la canalització, planificació i execució de les diferents tasques de manteniment o de millores funcionals de l'aplicatiu, el Consell Comarcal i el contractista s'ajustaran al següent procediment de treball:

1. El Consell Comarcal farà arribar les peticions de modificació o les comunicacions d'incidències a través del correu electrònic que designi l'adjudicatari. En la petició es descriuran les necessitats funcionals o els possibles errors i es categoritzarà la urgència o prioritat de la tasca en funció de les necessitats.
2. Rebuda la petició, els terminis de resposta de l'adjudicatari per a l'avaluació i la proposta d'accions es classificaran segons la urgència de la demanda en dues categories:
 - a) Peticions urgents: Si la petició respon a una incidència o funcionament incorrecte del sistema que impedeix el funcionament del programa, o bé a modificacions i millores que precisin ser resoltes de manera immediata. El contractista disposarà d'un termini màxim de 24 hores hàbils per donar una resposta de diagnòstic, presentar el pressupost d'hores i aportar la solució per restablir el servei.
 - b) Peticions ordinàries: Si la petició respon a incidències lleus, modificacions, noves funcionalitats o millores que no precisin establir-les de manera immediata. El contractista disposarà d'un termini màxim de 3 dies hàbils per avaluar la viabilitat de la millora, proposar les accions a aplicar i lliurar el pressupost o previsió d'hores estimades per a la realització de la tasca, juntament amb la previsió del temps de resolució.

Així mateix, durant aquest procés d'avaluació, tant el Consell Comarcal com el contractista podran sol·licitar una reunió per tal de concretar amb exactitud l'abast i els requeriments de la demanda.

El pressupost haurà de detallar:

Número/Identificació

Diagnòstic

Proposta de les accions a desenvolupar

Previsió de temps de resolució.

Estimació d'hores

Import resultant



3. El Consell Comarcal revisarà la informació facilitada pel contractista. El contractista no podrà realitzar cap canvi fins que no s'acceptin les accions i el pressupost aportat.
4. Un cop acceptada la proposta per part del Consell Comarcal, el contractista quedarà obligat a resoldre i implementar la tasca de conformitat amb els següents terminis d'execució:
 - a) Per a peticions urgents: L'adjudicatari disposarà d'un termini màxim de 24 hores per a la implementació de la solució des del moment en què el Consell Comarcal comuniqui l'acceptació de la proposta i el pressupost.
 - b) Per a peticions ordinàries: El termini d'execució serà l'acordat i fixat en la proposta que hagi estat validada prèviament pel Consell Comarcal.
5. Abans d'introduir el canvi a l'entorn de producció, es testejarà en l'entorn de proves. Un cop validat per part del Consell Comarcal, es podrà aplicar el canvi a l'entorn de producció.

7. NORMATIVA

El contractista ha de garantir el compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte d'aquest contracte, i en especial amb:

- a) La protecció de dades de caràcter personal, la protecció al dret a la intimitat i a l'honor, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- b) La seguretat i prevenció de riscos laborals i salut en el treball, constituïda per la Llei 31/1995, les seves disposicions de desenvolupament o complementàries, i qualsevol altra que contingui prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives, en l'àmbit laboral o susceptibles de produir-les en aquest àmbit.

8. OMISSIONS I COMPLEMENTARIETAT DELS DIFERENTS PLECS

Les omissions que es poguessin haver produït en la redacció d'aquest PPT no eximeixen al contractista de l'execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.