

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PEL
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT PER AL SUBMINISTRAMENT DE
PROGRAMARI INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUT A LA LLAR
DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**

1. ANTECEDENTS	2
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS DEL SISTEMA	3
4. SERVEIS DE CONSULTÒRIA, FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PER MODIFICACIONS AL PROGRAMARI FET A MIDA	4
5. FACTURACIÓ D'ALTES, QUOTES I SERVEIS	5
6. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE TEMPS PER ALS SERVEIS DE CONSULTORIA, FORMACIÓ I DESENVOLPUAMENT /CONFIGURACIÓ	5
7. REQUERIMENTS DEL SERVEI AL NÚVOL	6
8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	6
9. DRETS SOBRE LA UTILITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.....	6
ANNEX 1 - REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS DEL SISTEMA	7

1. ANTECEDENTS

La voluntat de l'Ajuntament és prestar un servei públic de qualitat mitjançant unes persones professionals degudament formades i especialitzades per atendre les necessitats socials del municipi. Entre aquests serveis es troba el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). Aquests serveis són d'alta complexitat donat que hi intervenen diferents i múltiples actors. Per aquesta raó és important disposar d'una eina informàtica que ajudi en la gestió de tots i cadascun dels elements que intervenen en la prestació del servei i, alhora, hi doni coherència i faciliti i millori la gestió de la informació, repercutint en la qualitat en l'atenció a la població.

Els programaris i aplicacions que actualment fa servir l'ajuntament requereixen donar respostes a les necessitats de gestió i per això és important realitzar la compra d'un programari que pugui oferir una solució integral i adequada a les necessitats actuals de les professionals repercutint en una millora en l'eficàcia i eficiència i impacti de manera positiva en la millora dels serveis oferts.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte d'aquest plec és el de fixar les condicions tècniques que regiran la compra d'un sistema informàtic de suport al servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament.

Entre d'altres prestacions el contracte inclou:

- La implementació del programari adaptant la seva configuració a les necessitats de l'Ajuntament.
- La formació sobre el programari al personal així com el servei de suport en la gestió del canvi per a la implementació de l'eina.
- La migració i la càrrega de dades al nou programari.
- El desenvolupament i les adaptacions necessàries.
- El suport durant tota la durada del contracte inclosos els anys de manteniment.
- Tots els serveis connexes a la implementació i al seguiment posterior.
- Tots els serveis seran desenvolupats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Els objectius a assolir amb aquest canvi de programari són els següents:

- Proporcionar un sistema d'informació adaptat a les necessitats del servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament i que doni cobertura a la gestió de la provisió dels serveis que es presten.
- Acompanyar a les professionals del servei en la gestió del canvi per la implementació del sistema d'informació adaptat a la Cartera de serveis de l'Ajuntament.
- Possibilitar l'accés a la informació i la gestió de continguts des de qualsevol lloc i dispositiu, inclosos tauletes i smartphones, amb accés al núvol.
- Optimitzar la gestió de les dades: Evitant la doble introducció de dades entre les diferents parts del sistema d'informació global, integrant el sistema amb la resta de sistemes d'informació disponibles, donant continuïtat als procediments que succeeixen en part en el sistema d'informació actual, possibilitant l'obtenció de dades per a la presa de decisions i per a la justificació als òrgans finançadors.
- Facilitar la presa de decisions de les persones responsables de l'Ajuntament.
- Facilitar la gestió econòmica dels diferents serveis i programes basant-se en mecanismes de gestió del copagament, gestió del pressupost i facturació.
- Permetre la gestió de les persones ateses, les persones convivents, les persones beneficiàries i les persones de contacte de les persones beneficiàries.
- Millorar la comunicació i coordinació entre les persones treballadores d'atenció directa, l'equip de coordinació i els/les professionals dels serveis d'atenció d'altres professionals que estiguin relacionats amb l'atenció dels serveis.

- Disposar de millors eines per al desenvolupament de les funcions de l'Ajuntament, així com el seguiment i control de la realització dels programes (inclou la qualitat del servei, la facturació i el seguiment de les incidències) integrant en un sol programa informàtic integral que doni resposta a totes les necessitats de les professionals en relació a la Cartera de serveis socials de l'Ajuntament.
- Eliminar les tasques de càrregues de dades de sistemes externs.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS DEL SISTEMA

El contractista aportarà una eina que ofereixi un sistema de gestió de les dades en el núvol on les aplicacions seran allotjades en servidors del proveïdor i accessibles via navegador web, amb totes les proteccions a atacs de fora que siguin necessàries.

Es pretén el desplegament d'una eina que estigui provada en altres entorns similars de l'Ajuntament i que compleixi amb tots els requisits legals, així com amb els requeriments funcionals que a continuació s'exposen.

El sistema informàtic consistirà en una o diverses eines que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se el proveïdor (en cas de solució complexa) a realitzar i mantenir les integracions necessàries entre les eines proposades.

La llista de les funcionalitats que es requereix que el sistema que es contracti pugui prestar son:

1. Gestió d'usuaris:

- Gestió de les dades que identifiquen de professionals, serveis, persones usuàries beneficiàries, professionals externs al consorci i qualsevol altra que es requereixi.
- Gestió de l'agenda, possibilitant la gestió de reunions, entrevistes, contactes, etc. Amb qualsevol usuari propis o externs.
- Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari.
- Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part d'usuaris externs.
- Sol·licitar l'autenticació de doble factor en tots els dispositius on s'utilitzi l'eina.

2. Gestió de serveis:

- Gestió dels expedients: sol·licituds, modificacions, altes baixes, i els diferents estats dels serveis. Adaptant l'eina a les necessitats de cada un dels serveis oferts per l'ajuntament i permetent dissenyar el workflow i administrar els circuits.
- Gestió de les intervencions; cercar, consultar, registrar, planificar, etc.
- Calendari de la prestació de serveis.
- Gestió de les incidències.
- Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari que els permeti visualitzar les dades dels serveis i programes de la Cartera de Serveis Socials, accedir a l'eina per consultar les dades referents a la realització dels serveis, realitzar signatures, ja siguin digitals o biomètriques i reportar queixes dels serveis que hagi rebut.

3. Coordinació i Administració:

- Gestió i control de la facturació: capacitat de generar la factura del prestador del servei a partir del sistema de control de presència juntament amb les dades dels serveis planificats.
- Capacitat per l'extracció automàtica d'informació, informes, memòries i indicadors a partir de les dades introduïdes a l'eina, i agilitat i flexibilitat per construir informes, memòries i indicadors ad hoc. I poder-la gestionar a través de intel·ligència empresarial.
- Gestió i control del pressupost anual, de la despesa generada, pendent, etc.

- Gestió de la qualitat dels serveis prestats a través del software dels programes de la Cartera de Serveis Socials: quadres de comandaments, indicadors i intel·ligència empresarial.
- Gestió de la tramitació de les resolucions o decrets de presidència.

4. Gestió de la Qualitat:

- Gestió de les queixes: Registre de queixes, suggeriments i reclamacions
- Gestió de queixes dels usuaris o familiars del servei
- Gestió de la qualitat dels serveis prestats: Quadres de comandaments, indicadors i intel·ligència empresarial.

5. Integracions:

- Integració amb les eines de gestió d'expedients

6. Altres funcionalitats:

- Capacitat d'emetre notificacions massives
- Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part d'usuaris externs.
- Capacitat de gestió de signatura biomètrica de contractes de serveis, documentació, sol·licituds, etc.

Els requeriments funcionals que es consideraran han de permetre la gestió dels procediments administratius a través dels quals es reben, informen, tramiten i resolen les sol·licituds de prestació dels diferents serveis i programes que gestiona l'Ajuntament en la seva cartera de serveis socials.

Els requeriments del sistema estan a la taula adjunta .

4. SERVEIS DE CONSULTÒRIA, FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PER MODIFICACIONS AL PROGRAMARI FET A MIDA

La previsió de les hores de suport tècnic és la següent:

- Formació: es preveu que siguin 7 hs per any.
- Consultoria: es preveu que siguin 6 hores per any.
- Migració, càrrega, desenvolupament i adaptacions : es preveu que siguin 7 hores per any.

Aquesta bossa d'hores es gastaran segons les necessitats que marqui el Departament. L'Ajuntament es reserva el dret de no esgotar les hores.

El proveïdor, en la seva factura mensual facturarà les hores que hagin realitzat durant el mes anterior juntament amb l'import de mensual corresponent.

El proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic per tal d'atendre les incidències que reportin els tècnics municipals.

Aproximadament, el número de persones que formen part del Servei d'Atenció Domiciliària és de 160 professionals i 850 persones usuàries.

4.1. Horari d'atenció

Caldrà garantir l'atenció de dilluns a divendres de 9:00 a 17:00.

4.2. Temps de resposta

El proveïdor, en la prestació del servei d'atenció i suport a l'Ajuntament caldrà que respecti uns mínims nivells de qualitat pel que fa a temps de resposta i de resolució de les incidències.

Es consideren tres tipus d'incidències:

1. Crítica: Servei totalment interromput (servidors, xarxa general).
2. Urgent: Mal funcionament que impedeix treballar a un departament.
3. Estàndard: Incidència individual o de programari no paralitzant. Consultes, peticions de configuració o dubtes.

Es consideren les següents categories de període:

- Temps de resposta: temps de la comunicació de la incidència, fins que es contacti amb el proveïdor en horari de suport.
- Temps de resolució: temps des de la comunicació de la incidència fins que es considera tancada per part del proveïdor.

La següent taula mostra els temps de resposta i resolució acordats dintre del contracte:

Incidència	Temps de Resposta	Temps de Resolució
Crítica	4 hs	12 hs
Urgent	8 hs	24 hs
Estàndard	4 hs	12 hs

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part dels tècnics municipals.

5. FACTURACIÓ D'ALTES, QUOTES I SERVEIS

Les quotes d'alta seran facturades durant el primer mes de contracte. S'haurà de presentar una factura independent per cada concepte o modalitat.

Les quotes anuals de cada concepte o modalitat (aplicacions) seran facturades mensualment. S'haurà de presentar una factura mensual corresponent a la part proporcional de la quota anual. Es a dir, 12 factures per cada concepte o modalitat de servei o concepte.

Les quotes de serveis de Consultoria, Formació i Desenvolupament/Configuració seran facturades mensualment per les hores realitzades indicant el nombre d'hores, import i concepte (consultoria, formació, desenvolupament/configuració).

6. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE TEMPS PER ALS SERVEIS DE CONSULTORIA, FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT /CONFIGURACIÓ

L'empresa adjudicatària es compromet al compliment dels nivells de servei establerts a l'apartat 3. En cas que una incidència no sigui resolta en temps (segons la taula) l'Ajuntament aplicarà les següents mesures:

1. Incidències Crítiques: Una deducció del 20 % de la factura mensual en cas de superar el límit de temps per la resolució de la incidència, per cada incidència. Un endarreriment en aquest tipus

d'incidència implicarà que les hores de bossa de tècnic (20 hores anuals per a Serveis/Consultoria, Formació i Desenvolupament / Configuració), no s'esgotaran i, per tant, no es podran facturar.

2. Incidències Urgents/Estàndard: Una deducció del 10 % de la factura mensual en cas de superar el límit de temps per la resolució de la incidència, per cada incidència.
3. Acumulació de retards: Si en un mateix mes el 15% de les incidències totals, siguin del tipus que siguin. es resolen fora de termini, s'aplicarà una penalització del 5 % de la facturació mensual.

La suma total de les penalitzacions no superarà el 50% del preu del contracte.

7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Donat que el contracte comporta la gestió de dades de nivell de protecció alt per part del contractista, caldrà que disposi de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en la categoria mitjana.

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

El contractista no podrà utilitzar la informació obtinguda a la activitat desenvolupada com a conseqüència d'aquest contracte, no podent transmetre aquest coneixement, sense el consentiment escrit de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

A la finalització del contracte el contractista haurà de facilitar la informació necessària per fer la migració de les dades en cas de canvi de contractista.

Javier Hurtado
Responsable Tècnic de Programes de Gent Gran

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura

Annex 1 - REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS DEL SISTEMA

1 Gestió d'usuaris
1.1 Gestió de les dades identificatives de professionals, municipis, serveis, lots, persones usuàries beneficiàries, professionals externs a l'ajuntament i qualsevol altra que es requereixi. El SI ha de permetre introduir la informació que es determini dels de l'ajuntament per cada un dels usuaris i parametritzar els rols i permisos dins de l'eina.
1.2 Gestió de l'agenda: Ha de permetre la gestió de reunions, entrevistes, contactes amb els usuaris, etc. amb qualsevol dels usuaris, externs o propis.
1.3 Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari: en la que es pugui consultar serveis, realitzar queixes, etc.
1.4 Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part de professionals externs a l'ajuntament.
1.5 Sol·licitar autenticació de doble factor per tots els usuaris en tots els tipus de dispositiu des d'on s'utilitzi l'eina.
2 Gestió de serveis
2.1 Gestió dels expedients: sol·licituds, modificacions, altes baixes, i els diferents estats dels serveis amb els tràmits que se'n deriven, entre ells, resolucions, decrets, notificacions, etc. Adaptant l'eina a les necessitats de cada un dels serveis oferts per l'ajuntament permetent dissenyar el workflow i administrar els circuits, incloent la generació automàtica de sol·licituds
2.2 EL SI ha de permetre la generació automàtica de processos, com la sol·licitud, l'enviament a signatura, full de servei, etc.
2.3 Expedients: els expedients han de ser per persona i la gestió del servei és individual, però el SI ha de permetre relacionar-lo amb altres persones convivents.
2.4 El SI ha d'incloure totes les dades de les persones usuàries dels diferents serveis, des de la informació administrativa, problemàtiques i informacions dels diferents àmbits de la seva vida, així com possibilitar l'administració de testos i escales de salut i social.
2.5 Gestió de les intervencions; cercar, consultar, registrar, planificar, emetre informes, etc.
2.6 Calendarització de la prestació de serveis: de permetre consultar, gestionar, modificar, registrar, etc. i parametritzar avisos d'entrevistes, incidències, reunions, etc.
2.7 Gestió de les incidències permetent dissenyar el seu circuit a partir de la normativa de l'ajuntament.
2.8 Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari que els permeti visualitzar les dades dels serveis i programes de la Cartera de Serveis Socials, accedir a l'eina per consultar les dades referents a la realització dels serveis, realitzar signatures, ja siguin digitals o biomètriques i reportar queixes dels serveis que hagi rebut
3 Coordinació i Administració



3.1 Gestió i control de la facturació: capacitat de generar la factura del prestador del servei a partir del sistema de control de presència juntament amb les dades dels serveis planificats
3.2 Capacitat per l'extracció automàtica d'informació, informes, memòries i indicadors a partir de les dades introduïdes a l'eina, i agilitat i flexibilitat per construir informes, memòries i indicadors ad hoc. I poder-la gestionar a través de bussines intelligence i incorporar generació de nous informes que responguin a noves necessitats.
3.3 Gestió i control del pressupost anual, de la despesa generada, pendent, desviacions, gestió de les dades operatives diàries, emissió d'alertes, etc.
3.4 Gestió de la qualitat dels serveis prestats a través del software dels programes de la Cartera de Serveis Socials: quadres de comandaments, indicadors i business intelligence.
3.5 Gestió de la tramitació de les resolucions o decrets.
4 Gestió de la Qualitat
4.1 Gestió de les queixes: Registre de queixes, suggeriments i reclamacions
4.2 Gestió de queixes dels usuaris o familiars del servei
4.3 Gestió de la qualitat dels serveis prestats: Quadres de comandaments, indicadors i business intelligence
5 Integracions
5.1 Integració amb les eines de gestió d'expedients de l'Ajuntament.
5.2 Integració amb el gestor d'expedients del Dept. De Drets Socials de la Generalitat. Integració amb HESTIA, el gestor d'expedients de l'ajuntament, per tal d'incorporar la informació registrada en HESTIA
5.3 Integració amb WSOCIAL del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, el gestor d'expedients de l'ajuntament, per tal d'incorporar la informació registrada quan aquest estigui disponible.
5.4 Integració amb els serveis de l'AOC que es requereixin en el moment d'implantació
5.5 Integració amb l'aplicatiu actual de l'ajuntament per la tramitació electrònica i l'aplicatiu de gestió econòmica i financera, registre, portafirmes, idcat, @clave, AEAT, @firma
5.6 Integració amb l'aplicatiu actual de l'ajuntament de gestió de RRHH i nòmines; software econòmic-financer i el de tramitació electrònica del mateix ajuntament.
5.7 Integració amb el software de gestió d'atenció domiciliària del proveïdor actual de l'ajuntament.
5.8 Integració amb el gestor d'expedients de dependència de l'ajuntament.
5.9 Integració amb la Targeta Social Digital (TDS)
5.10 Configuració per permetre la integració futura amb altres institucions.
6 Altres funcionalitats
6.1 Permetre fer signatura biomètrica des de qualsevol dispositiu
6.2 Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part d'usuaris externs a l'ajuntament
6.3 Capacitat d'emetre notificacions massives