PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE SUPORT AL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (JANO) PER A L'ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL AISSA

Identificació de l'expedient
Núm.Exp. 245/2026/eAISSA

1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és la prestació dels serveis de manteniment funcional i tècnic de l'aplicació JANO, en modalitat de Programari com a Servei (SaaS - *Software as a Service*). L'abast dels treballs comprèn el manteniment correctiu, preventiu, evolutiu i el suport a usuaris, garantint l'adequació a la normativa vigent i la integració amb altres sistemes d'informació corporatius.

L'aplicació és propietat exclusiva de l'empresa EIMER SISTEMAS AVANZADOS, S.L., raó per la qual aquesta contractació es tramita mitjançant un procediment negociat per exclusivitat tècnica.

2. ANTECEDENTS I SITUACIÓ ACTUAL

L'Organisme Autònom Municipal Assistència Integral Social i Sanitària (AISSA) de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va licitar la implantació d'aquest sistema informàtic mitjançant l'expedient 25/2021. Actualment, l'eina dona cobertura a la gestió integral del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), sent utilitzada per un equip de treball d'unes 25 persones. El sistema inclou funcionalitats crítiques operatives com l'ús d'App mòbil amb tecnologia NFC i geolocalització, integració amb el gestor d'expedients HESTIA de la Diputació de Barcelona i mòduls de signatura electrònica.

3. ESPECIFICACIONS I DESCIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

El servei s'ha de prestar assegurant els següents àmbits d'actuació:

3.1. Manteniment Preventiu i Monitoratge

- L'adjudicatari ha d'executar tasques orientades a evitar la degradació del rendiment, monitoritzant l'estat dels sistemes per adequar-los a les necessitats reals sense cost addicional. Cal garantir el funcionament de còpies de seguretat (backups) emmagatzemades de forma segura en un edifici secundari per assegurar l'Objectiu de Punt de Recuperació (RPO) establert per AISSA.

3.2. Manteniment Correctiu

- Resolució àgil de problemes que impedeixin el correcte funcionament de l'aplicació. Després de resoldre incidències crítiques, caldrà lliurar un informe

documentat per minimitzar riscos futurs. L'adjudicatari ha de facilitar una eina de *ticketing* o plataforma tipus *Help Desk* (com per exemple Redmine/Forja) per al registre i seguiment exhaustiu de totes les peticions.

3.3. Evolucions Funcionals i Adaptació Normativa

- El contractista està obligat a adaptar el sistema davant qualsevol canvi normatiu que afecti el SAD en un termini màxim de 3 mesos des de l'entrada en vigor de la norma, o de 6 mesos des que es conegui el canvi tecnològic. S'inclou la implementació de funcionalitats evolutives de baix impacte (informes, fluxos de treball), les quals hauran de ser desplegades i validades inicialment en un entorn de preproducció abans de passar a l'entorn real.

- El sistema haurà de permetre l'adaptació de la integració actual amb Hèstia al nou sistema wSocial, garantint com a mínim la consulta i obtenció de les dades bàsiques de la persona beneficiària necessàries per al funcionament actual de JANO. Qualsevol ampliació de la integració per incorporar noves dades, funcionalitats o processos disponibles a wSocial requerirà una anàlisi funcional i tècnica prèvia i, si escau, una valoració específica del seu desenvolupament i implantació.

3.4. Gestió de Llicències, Suport i Formació

- Inclou la renovació de les llicències d'ús. El proveïdor ha de mantenir actualitzats de manera permanent els manuals d'usuari i assumir tasques de gestió del canvi i formació adreçades al personal de l'Ajuntament i d'AISSA sempre que es despleguin noves funcionalitats estructurals.

4. SEGURETAT, COMPLIMENT NORMATIU I CONDICIONS CLOUD

El proveïdor assumeix el rol d'Encarregat del Tractament de Dades d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018. S'exigeixen les següents garanties tecnològiques:

- Tots els Centres de Procés de Dades (CPD) han d'estar ubicats físicament a l'espai de la Unió Europea.

- S'han d'aplicar canals de comunicació xifrats tipus SSL/TLS amb certificats d'alta seguretat.

- És obligatori acreditar el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) mitjançant el segell expedit per una entitat auditora certificada per l'ENAC.

- **Gestió de la captivitat:** A la finalització del contracte, l'adjudicatari garanteix la devolució íntegra de la informació en un termini màxim de 30 dies per facilitar la transició

5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) I PENALITZACIONS

El sistema classificarà les incidències segons la seva urgència per establir els següents temps de servei:

- **Incidències de Criticitat Molt Alta / Aturada de servei:** El temps de resposta tècnica serà d'1 hora. L'adjudicatari ha de recuperar les funcionalitats bàsiques en un màxim de 4 hores i oferir una resolució total del bloqueig dins la jornada laboral següent.

- **Incidències de Criticitat Alta:** Temps de resposta de 2 hores i resolució fixada en 8 hores.

- **Evolutius / Avaluacions:** Les propostes de canvi funcional tindran un temps màxim d'avaluació de 15 dies abans de la seva aprovació o rebuig tècnic.

L'incompliment d'aquests acords generarà penalitzacions sobre la facturació corrent:

- A partir de 4 caigudes no planificades del servei a l'any, s'aplicarà una deducció del 10% de la quota trimestral de suport per cada incidència addicional.

- Si una incidència de mal funcionament excedeix els dies fixats de solució, es penalitzarà amb un 10% de la quota per cada jornada de retard en avaries crítiques, i un 5% en avaries ordinàries.

6. EQUIP DE TREBALL I METODOLOGIA

El servei s'articularà mitjançant metodologies reconegudes de gestió TIC (p. ex., ITIL). L'equip humà mínim assignat al contracte estarà format per un Cap de Projecte o consultor sènior funcional, un tècnic d'administració de sistemes/parametrització, i un tècnic desenvolupador. Aquest equip s'encarregarà de la interlocució continuada i del lliurament d'informes mensuals de seguiment

Gerent d'AISSA
Signat a Vilanova i la Geltrú,
21/09/2026 7:52:50

Juan Manuel Rivera Puerto