


|                     |  |               |            |      |            |
|---------------------|--|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>553Y 2K65 232W 2R3V 10VJ |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | ACS/2025/2585  | DOCUMENT NÚM. | ACS19I0X3Y | DATA | 16-06-2025 |
| ÀREA                | Àrea de Presidència i Serveis a les Persones   |               |            |      |            |
| UNITAT              | Acció Social   |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | Renovació subministrament de les llicències d'ús del programa Equaliment                                       |               |            |      |            |

**Plec de Prescripcions Tècniques reguladores del contracte administratiu de renovació de la prestació de subministrament de llicència d'ús del programa de software “eQualiment” per a la prescripció, gestió i distribució d'aliments i altres productes de subsistència bàsica, pel període d'un any, mitjançant procediment obert simplificat sumari.**

### 1. Antecedents de fet

Que d'acord 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. El servei d'Acció Social de l'Ajuntament de Sabadell tramita part de les prestacions d'urgència social mitjançant lots d'alimentació.

Ho fa a través de l'associació “ El Rebost Solidari de Sabadell” (en endavant Rebost Solidari) que és una associació de caràcter benèfic que realitza la distribució d'aliments solidaris, a través de les diferents entitats que la integren (25), a persones i/o col·lectius en situació de pobresa i/o exclusió social, derivades pels serveis socials municipals. Amb aquesta associació d'entitats s'aconsegueix optimitzar els recursos obtinguts, i fer una millor i més eficient distribució dels aliments rebuts a la ciutat de Sabadell.

Des del 2014, l'Ajuntament de Sabadell disposa del sistema “eQualiment”, desenvolupat per Districte Digital S.L.U., per gestionar la distribució solidària d'aliments i productes essencials, en coordinació amb l'entitat Rebost Solidari i les 25 entitats socials adherides.

Atès que aquest programari ja està en funcionament a l'Ajuntament de Sabadell, ara es necessari poder continuar accedint i renovar la seva llicència i manteniment per tal de continuar disposant d'ell.

### 2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la renovació del servei software en la modalitat de cloudcomputing anomenat “eQualiment”, El que inclou 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 productes de subsistència bàsica gestionats per l'Associació el Rebost Solidari de Sabadell i el servei d'Acció Social.

El procés de prescripció, gestió i distribució dels aliments bàsics s'inicia amb la valoració d'Acció Social de la necessitat. Un cop detectada la necessitat, es realitza el registre de les dades personals dels casos i es genera la prescripció del lot d'aliments a través del corresponent servei de software “eQualiment”, i aquest adscriu les

persones el centre de distribució corresponent per recollir els aliments. Aquesta adscripció es fa en base a la proximitat del centre en el domicili de l'usuari i la disponibilitat del centre en funció a la seva capacitat d'entrega. Un cop realitzada aquesta distribució, permet la gestió dels aliments per facilitar la seva entrega en cada centre

### **3.Característiques i funcionalitats del subministrament**

El servei de software ha de ser un subministrament de cloud computing 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 password per accedir als mòduls del servei de software adients a cada usuari.

El servei de software ha de permetre la gestió de les prescripcions que correspon a les derivacions de les famílies per rebre els lots d'aliments. Aquest lot varia segons el nombre de membres de la unitat familiar.


Ha de permetre la gestió dels aliments entregats i els no entregats per part dels centres de distribució d'aliments, la gestió dels estocs i la comunicació amb acció social per qualsevol incidència.

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

- Cobrir les necessitats de prescripció per part del servei d'acció social i les necessitats de gestió i distribució dels aliments per part del Rebost solidari i les entitats que el formen. Millorant la transparència i equitat en la prestació del servei
- Gestionar amb rigor la derivació de les famílies a les entitats de la ciutat. Agilitzar la gestió (prescripció, renovació, evitar duplicats...). Control de les altes i baixes i evitar duplicitats.
- Poder entregar 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
- 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 les entregues compromeses. Ha de permetre la capacitat de previsió de les entitats i facilitar la transparència sobre el servei que realitzen.
- Control i gestió de les entregues realitzades. Facilitant que les entitats distribuïdores puguin fer un seguiment de la gestió de les entregues, de quins productes s'entreguen i a quines persones s'entrega.
- 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 entitats.

Característiques funcionals del subministrament:

Àmbit Funcionalitats més destacades:

|                     |  |               |            |      |            |
|---------------------|--|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>553Y 2K65 232W 2R3V 10VJ |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | ACS/2025/2585  | DOCUMENT NÚM. | ACS19I0X3Y | DATA | 16-06-2025 |
| ÀREA                | Àrea de Presidència i Serveis a les Persones   |               |            |      |            |
| UNITAT              | Acció Social   |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | Renovació subministrament de les llicències d'ús del programa Equaliment                                       |               |            |      |            |

## Prescripció

- Gestió d'expedients familiars (Tenint en compte el tipus de famílies, els aliments entregats i els no entregats, els centres de distribució d'aliments, la gestió dels estocs i la comunicació amb els serveis socials per qualsevol incidència. Identificar la duplicitat d'expedients i el nombre de vegades que s'ha produït la prescripció per un mateix expedient.)
  - Prescripció automatitzada, renovacions i cancel·lacions (Les dades bàsiques que cal contemplar són: les dels beneficiaris de la prescripció: nom, cognoms, adreça, document d'identitat, telèfon, correu electrònic, i les dades de les entitats distribuïdores: nom i adreça.)
  - Comunicació bidireccional amb centres distribuïdors
  - Generació automàtica de documentació oficial
- Entrega
- Gestió automàtica de calendaris i horaris d'entrega per el sistema de lots o altres modalitats ( possibilitar el sistema de punts)
  - 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)
- Sistemes d'entrega per lots, punts i targetes moneder
- Control d'assistència amb signatura digital
- Emissió de forma automàtica els rebuts dels aliments entregats
  - 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:

|   |   |
|---|---|
| Requisit  | Característiques i obligacions  |
| Modalitat   | Cloud Computing   |
| Disponibilitat  | 24x7, 365 dies/any  |
| 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 . |   |
| Manteniment   | Manteniment evolutiu: incorporació automàtica de noves versions del servei de software  |
| Formació específica   | Manual d'ús actualitzat   |

#### 4. 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 de entre un màxim de 4 hores (en cas d'incidències greus) a un màxim de 5 hores (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'ajuntaments 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. 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.

#### 5. Compromís de Nivell de Subministrament:

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

| Tipus incidència   | Temps màxim de resposta |
|--|-------------------------|
| Greus<br>(Servei inoperatiu o bloqueig funcional total)                            | 4 hores laborables      |
| Significatives<br>(Reducció significativa de funcionalitat sense bloqueig complet) | 24 hores laborables     |
| Menors<br>(Problemes menors que no afecten l'operativa essencial)                  | 5 dies laborables       |

#### 6. Servei de suport als usuaris del servei eQuàliment:


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

- Horari d'atenció: laborables, dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 18:00.

- Canals de comunicació:
  - o Telèfon directe per als gestors del projecte.
  - o 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.

|                     |  |               |            |      |            |
|---------------------|--|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>553Y 2K65 232W 2R3V 10VJ |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | ACS/2025/2585  | DOCUMENT NÚM. | ACS19I0X3Y | DATA | 16-06-2025 |
| ÀREA                | Àrea de Presidència i Serveis a les Persones   |               |            |      |            |
| UNITAT              | Acció Social   |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | Renovació subministrament de les llicències d'ús del programa Equaliment                                       |               |            |      |            |

## 7. Manual bàsic d'ús per a persones usuàries del servei:

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar d'un manual bàsic d'ús per als usuaris. Ha d'incorporar el contingut per als 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  
 Personal voluntari (entitats socials) Operativa bàsica d'entrega, gestió d'estocs i registres d'assistència

Metodologia i materials:

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

## 8. Destinataris:

El servei de software ha de permetre el Rebost Solidari i el servei d'acció social la prescripció, gestió i distribució dels aliments bàsics destinats als usuaris i famílies amb situació de vulnerabilitat social.

El nombre de perceptors dels aliments el llarg de l'any és fluctuant, essent una mitjana de 500 família /mes. Tot i que els canvis previstos en la política alimentària europea i en concret del fons d'ajuda europea per als més necessitats, ens pot generar modificacions en l'organització del recurs del Rebost solidari i la conseqüent modificació en les necessitats i el nombre d'usuaris del servei de software.

## 9. Obligacions adjudicatari:

L'adjudicatari 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 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 el 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'adjudicatari , 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'adjudicatari 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.

#### **10. Funcions i obligacions de l'Ajuntament:**


Correspon a l'Ajuntament de Sabadell:

- L'Ajuntament de Sabadell 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.

#### **11. Nivell de coordinació i seguiment:**

Disposar per part de l'ajuntament de Sabadell d'una professional referent per a la coordinació del projecte amb l'entitat adjudicatària.

L'Ajuntament de Sabadell ,mitjançant la cap de secció d'atenció social bàsica i/o el tècnic referent del servei d'acció social, es compromet, si escau, 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

|                     |  |               |            |      |            |
|---------------------|--|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>553Y 2K65 232W 2R3V 10VJ |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | ACS/2025/2585  | DOCUMENT NÚM. | ACS19I0X3Y | DATA | 16-06-2025 |
| ÀREA                | Àrea de Presidència i Serveis a les Persones   |               |            |      |            |
| UNITAT              | Acció Social   |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | Renovació subministrament de les llicències d'ús del programa Equaliment                                       |               |            |      |            |

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.

## 12. Mesura en cas de vaga general:

En el supòsit eventual de vaga legal, l'adjudicatària es compromet a Mantenir informat puntualment al departament d'Acció Social de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Sabadell, a data de la signatura electrònica