



Àrea de Presidència i Drets socials  
Servei d'Acció Social

APROVAT  
per Décret núm. 13843/2019  
de data 10 de setembre 2019

El Secretari,



**PLEC TÈCNIC DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE EQUALIMENT PER LA DISTRIBUCIÓ D'ALIMENTS SOLIDARIS I D'APORTACIÓ MUNICIPAL QUE S'OFEREIX A TRAVÉS DE L'ASSOCIACIÓ EL REBOST SOLIDARI, DEPENDENT DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL, MITJANÇANT PROCEDIMENT DE NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT.**

**Antecedents:**

L'Ajuntament de Sabadell precisa contractar el servei de manteniment de l'eina informàtica que permet la gestió dels projectes d'aliments i altres productes de subsistència bàsica desplegats a través de l'Associació El Rebost Solidari de Sabadell (eQualiment).

DISTRICTE DIGITAL, S.L. és l'empresa propietària d'aquesta eina, i són titulars de la marca registrada i dels drets d'explotació. Per altra banda no hi ha més empreses que disposin d'una aplicació complementària que pugui ser assimilable, ni utilitzar la mateixa base de dades i codi font.

La tasca efectuada des de la seva incorporació per la gestió del repartiment dels aliments a través de l'Associació el Rebost Solidari, ha permès efectuar una logística perfectament alienada amb els serveis socials del territori i les entitats que formen part de l'Associació, des del 2009.

Atenent a la nova llei de contractació en el sector públic, l'Ajuntament de Sabadell reconverteix la modalitat de la gestió per tal d'adaptar-la conforme a les exigències normatives.

**PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE.**

El servei eQualiment és un servei de software en la modalitat de *Cloud computin* (SaaS: *Software as a Service*) que inclou:

- Accés a l'aplicació 24 x 7 els 365 dies de l'any
- Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la LOPD per a dades de nivell alt.
- Manteniment de les còpies de seguretat
- Servei de suport als usuaris
  - Per correu electrònic a tots els usuaris
  - Telefònic als gestors del projecte.
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- Manteniment evolutiu:
  - Incorporació automàtica de noves versions de l'aplicació



Ajuntament  
de Sabadell

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

1.1 L'objecte de la present contractació el constitueix el **servei de manteniment del programa informàtic de la gestió dels projectes d'aliments solidaris i altres productes de necessitat bàsica** des de la coordinació i cooperació entre serveis socials i les 25 entitats que formen part de l'Associació el Rebost Solidari de Sabadell.

1.2. Es justifica la no divisió en lots per la naturalesa de l'objecte del contracte, que es refereix al manteniment d'un únic programari, i no es considera oportú ni procedent la divisió en lots en tant que l'objecte d'aquesta licitació es refereix de forma global a la totalitat del servei de manteniment vinculat al programari de referència.

Es preveu que el servei de de suport doni cobertura a unes 1700 famílies de la ciutat de Sabadell, essent necessari una dedicació immediata en qualsevol moment que sigui necessari a requeriment de l'Associació el Rebost Solidari, com també a través dels tècnics de serveis socials o el referent responsable (SUES)

## SEGONA.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

El Rebost Solidari està format per 25 entitats i requereix d'un sistema informàtic per controlar la distribució dels aliments que reben totes les entitats. Aquest programa informàtic implica des de l'inici de la tramitació de la prestació d'alimentació que tramiten els serveis socials, fins al lliurament dels aliments atorgats per l'entitat.

Totes les famílies, professionals, treballadors de l'Associació El Rebost Solidari han d'utilitzar la mateixa eina per tal de vetllar per la bona gestió dels aliments que s'entreguen.

Aquesta empresa, Districte Digital, ha vingut desenvolupant amb èxit la implementació del programa arreu del país. En concret, una cinquantena de municipis tenen contractada aquesta solució informàtica adequada a la distribució d'aliments solidaris.

### **Destinatari**

Els destinataris del servei són famílies amb situació de vulnerabilitat, que han estat derivades per serveis socials per rebre una prestació d'alimentació bàsica. La gestió dels aliments bàsics estan gestionats quan a la logística, emmagatzematge i distribució, a través de l'Associació El Rebost Solidari de Sabadell, la qual és responsable de la gestió del recapte d'aliments solidaris provinents del Banc d'Aliments de Barcelona, del Fons Social Europeu, i altres proveïdors. També gestiona a través d'un conveni amb l'Ajuntament de Sabadell, un pressupost anual per la compra d'aliments bàsics que complementen els aliments de donació.

El nombre total de famílies l'any 2019 és fluctuant, essent una mitjana de 1700 famílies aproximadament.

El procediment per poder accedir a la prestació d'alimentació de l'Ajuntament de Sabadell s'inicia amb la valoració dels serveis socials. Posteriorment es registra la petició del lot d'aliments a través de la web



Ajuntament  
de Sabadell

proporcionada pel programa informàtica EQualiment, adscriuint a les persones a recollir els lots d'alimentació en un dels centres distribuïdors, el que estigui més proper a la família.

Les prescripcions estan subjectes a temporalitat (3 o 6 mesos) i amb renovacions –si s'escau-  
En cas de produir-se dues faltes d'absentisme en la recollida dels productes, el programa informàtic dona de baixa el titular de la prestació.

### **TERCERA.- CONTINGUT**

El servei de manteniment implica els següents termes:

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 dels ajuntaments i de les entitats dels municipis 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).

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.

### **QUARTA.- OBLIGACIONS DE L'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 s'obliga a incloure en el preu anual del servei:

- Allotjament del sistema informàtic en servidors a càrrec de l'adjudicatari, i han d'estar físicament ubicats en territori de l'Espai Econòmic Europeu o qualsevol altre país amb el nivell adequat de protecció, per tal de complir la legislació vigent.



Ajuntament  
de Sabadell

- El sistema informàtic serà accessible des de la xarxa internet amb les versions més actuals i comuns de navegadors web, protegit per usuari i contrasenya, i amb certificat SSL. Els servidors on estigui allotjat el programari disposaran de la suficient capacitat connectats a internet amb el suficient ampla de banda com perquè la latència de resposta del sistema sigui prou eficient pel treball diari. El programari ha d'estar disponible i operatiu en l'horari de 08:00 a 21:00 tots els dies de la setmana.
- Càrrega inicial automàtica del contingut a través d'arxius excels, sql, etc..
- 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.
- Formació i 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 es desplaçarà per reunions periòdiques establertes anuals per tal de fer la revisió del servei i incloure les modificacions i millores pertinents.

#### **CINQUENA.- FUNCIONS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT**

Correspon a l'Ajuntament de Sabadell:

- L'Ajuntament de Sabadell mitjançant els tècnics d'acció social es compromet a mantenir coordinacions amb l'empresa adjudicatària per tal de valorar possibles incidències i qualsevol aspecte tècnic d'interès, essent un mínim de 2 trobades a l'any
- 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.
- Disposar d'una professional referent de la direcció del servei d'Acció Social per a la coordinació del projecte amb l'entitat adjudicatària.

#### **SISENA.- PROPIETAT DE LES DADES**

Les dades introduïdes i gestionades amb el programari seran propietat de l'Ajuntament.

En cas de finalització del contracte i per tant finalització de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària garantirà el traspàs de les dades en format estandarditzat a l'ajuntament (propietari) i la destrucció posterior de les mateixes del seu servidor de manera contrastada i d'acord a la normativa vigent.

Sabadell, 5 de novembre de 2019

Signat: