



Codi de Verificació



556Q443U0Y1K4M3F109C

Servei

Support Alimentari

Expedient

307/2023

Document 13990/2023

Referència PAC

2.9.1. GARANTIA ALIMENTÀRIA

Quadre de Classificació

G1032. Expedients de contractació de serveis

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXENEN LA CONTRACTACIÓ DE L'EINA INFORMÀTICA PER A LA GESTIÓ DELS PROJECTES D'ALIMENTS I PRODUCTES DE SUBSISTÈNCIA BÀSICA DESPLEGAT PER L'ABSS.

1. Antecedents:

Els 11 municipis de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) disposen de rebostos d'aliments propis i altres projectes de subsistència bàsica que requereixen d'un seguiment exhaustiu de les seves dades, sent necessària una eina informàtica de caràcter pràctic que permeti la gestió d'aquests projectes, en especial del banc d'aliments, lots d'higiene i neteja, targetes moneder, aliments frescos, Recooperem i/o altres subministraments.

L'eina informàtica utilitzada per la gestió d'aquests projectes és eQualiment, una base de dades amb accés al personal tècnic dels onze municipis de l'ABSS que es gestiona a través del núvol i que per altre banda està estès a d'altres municipis de la comarca.

Aquesta eina possibilita la gestió integral del cicle de distribució per via telemàtica de manera eficient, equitativa i transparent. L'aplicació té en compte el cicle complert de l'activitat, des de la prescripció del servei a les persones beneficiàries, l'organització de les entregues per al sistema de punts o de lots i la corresponent gestió d'estocs, fins a la generació de justificants, el tractament d'incidències o la generació de dades estadístiques.

DISTRICTE DIGITALS SL és l'empresa propietària d'aquesta eina, i són titulars de la marca registrada i dels drets d'explotació. Per altre 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.

2. Objecte del contracte:

L'objecte de la present és la contractació de la llicència d'ús i el servei de manteniment vinculat de l'eina eQualiment per a la gestió dels projectes d'aliments i productes de subsistència bàsica desplegats a l'ABSS, per a dos tipus de gestió d'aquests ajuts:

- Realització d'entregues directes d'aliments i altres productes.
- Realització d'entregues de targetes moneder.

L'aplicació del sistema eQualiment s'ha dissenyat per gestionar projectes amb diversos centres d'entregues, entitats prescriptores i entitats distribuïdores.

Els àmbits principals de l'aplicació:

- Gestió de la BBDD dels beneficiaris.
- Planificació i gestió dels calendaris i horaris d'entrega.
- Gestió d'estocs, categorització d'aliments i simulació d'evolució d'existències.
- planificació i gestió d'entregues pel sistema de punts (autoservei) o de lots.
- Tractament d'incidències.
- Emissió de justificants.
- Generació d'estadístiques.

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.
- Manteniment de les còpies de seguretat.
- Servei de suport als usuaris:

Carretera N-150, km. 15 - 08227 - Terrassa · Tel. 93 727 35 34
ccvoc@ccvoc.cat - consellvallesoccidental.cat



Codi de Verificació	 556Q443U0Y1K4M3F109C
Servei	Suport Alimentari
Expedient	307/2023 Document 13990/2023
Referència PAC	2.9.1. GARANTIA ALIMENTÀRIA
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

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

Característiques del servei d'actualització i manteniment:

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 persones usuàries,** ha de cobrir també l'atenció de consultes sobre problemes i 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 comptabilitat 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.

Es preveu que el servei de de suport doni cobertura a unes 700 famílies dels 11 municipis de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials, amb 8 entitats prescriptores al territori.

Vallès Occidental