

Núm. d'expedient: N801/2024/000408

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL

Dret d'ús del programari i assistència tècnica per gestionar la distribució d'aliments a les persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat social del municipi mitjançant la Botiga d'Aliments Solidaris.
--

Procediment obert simplificat abreujat i tramitació ordinària.

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. NECESSITATS i/o OBJECTIUS A ACONSEGUIR	3
3. REQUERIMENTS MÍNIMS	4
3.1 Requeriments tecnològics	4
3.2 Requeriments funcionals	4
4. SERVEIS MÍNIMS	5
4.1 Serveis de posada en marxa	5
4.2 Serveis de manteniment	6
4.4 Acords de nivell de servei	6
4.5 Pla de devolució del servei	7
4.5 Accés a les dades	7
5. CONTROL DEL SERVEI	8
5.1 Mecanisme de control	8

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte el dret d'ús i assistència tècnica del programari per gestionar la distribució d'aliments a les persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat social del municipi mitjançant la Botiga d'Aliments Solidaris.

2. NECESSITATS i/o OBJECTIUS A ACONSEGUIR

Des de l'any 2013 es presta el servei de distribució d'aliments a les persones i famílies més vulnerables del municipi mitjançant la Botiga d'Aliments Solidaris i existeix la necessitat de continuar prestant aquest servei d'acord amb el model de repartiment que es va aprovar per part de l'Ajuntament. Cal indicar que la Botiga d'Aliments Solidaris forma part del Catàleg de Serveis Socials Municipal.

Aquest model de repartiment requereix d'un programari que permeti la distribució dels aliments d'una manera integral, des de la prescripció del servei a les persones beneficiàries, l'organització de les entregues per un sistema de punts, la corresponent gestió d'estocs, generació de justificants, el tractament d'incidències i la generació d'estadístiques.

Aquest programari ha d'incloure:

- Accés a l'aplicació 24x7 els 365 dies de l'any
- Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris/es d'acord amb els requeriments de la LOPD per dades de nivell alt
- Manteniment de còpies de seguretat
- Serveis de suport a les persones usuàries:
 - per correu electrònic
 - 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 pel conjunt d'usuaris/es.
- Vinculació de l'aplicatiu amb el gestor d'expedients de serveis socials en relació a la sincronització de les persones beneficiàries.

3. REQUERIMENTS MÍNIMS

3.1 Requeriments tecnològics

La plataforma o sistema ha de complir amb els requeriments tecnològics següents:

- Ha de subministrar-se integrament en format cloud computing, sense necessitat de la instal·lació de cap component de programari, ni en els equips dels usuaris interns de les escoles bressol de l'ajuntament ni per l'ús de les famílies.
- Els serveis de cloud poden ser subministrats per l'empresa fabricant o per un partner i la que aporti l'hospedatge ha de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell mig com a mínim o similar.
- El sistema ha de ser 100% client lleuger, web responsive, i/o App per Android i per IOS.
- Accés al model de dades de la plataforma.
- Accés a les dades propietat de l'Ajuntament de manera periòdica i a ser possible automatitzada.
- Migració de dades des de l'actual sistema

3.2 Requeriments funcionals

El sistema ha de contemplar, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Atenció anual de entre 1.000 i 1.250 famílies.
- Documentació: Consulta de documents relatius al projecte publicats per l'administrador.
- Consulta i creació d'expedients.

- Gestionar prescripcions des d'un expedient: peticions de servei d'entrega d'aliments per a persones d'una unitat familiar.
En aquesta funcionalitat s'ha de permetre:
 - cerca de prescripcions per estat (pendent, actiu, cancel·lat, tancat etc.), persones beneficiàries, per professional referent.
 - edició de noves prescripcions i consultes en relació a l'assistència d'entregues, justificacions d'absències, incidències, històric de canvis i tota la informació relacionada amb els membres de la unitat familiar així com baixes i altes.
 - Document d'acreditació amb els beneficiaris i dates d'entrega.
 - Canvis en les accions: eliminar, correccions, cancel·lacions, reactivar, tancament.
- Entrega d'aliments: historial d'entregues, incidències, calendari previsió d'ocupació, etc.
- Estadístiques, obtenció de llistats
- Vinculació del programari amb el gestor d'expedients socials en relació a la sincronització de les persones)
- Entrada i sortida de productes del magatzem, per kg , unitats, productes, vinculació amb les prescripcions.
- Acompanyament a la implementació i seguiment de les persones usuàries .
- Suport als usuaris/es del programari de manera continuada
- Accés restringit al programari d'acord als diferents rols.
- Integració amb l'eina Hèstia de gestió de serveis socials de la Diputació de Barcelona.

4. SERVEIS MÍNIMS

4.1 Serveis de posada en marxa

És requeriment d'aquest contracte que s'incloguin els serveis de posada en marxa de la plataforma.

- Parametrització de l'eina en base als requeriments funcionals

- Càrrega d'informació de l'actual sistema si s'escau
- Formació a les persones usuaris del sistema per adquirir els coneixements necessaris per fer-la servir

4.2 Serveis de manteniment

El servei inclou les evolucions de software, per solucionar errors o millorar les funcionalitats bàsiques a iniciativa de l'adjudicatari.

També s'inclouen els canvis que siguin necessaris implementar per complir les normatives legals durant la vigència del contracte.

4.4 Acords de nivell de servei

L'empresa contractista ha de garantir el correcte funcionament del sistema de forma continuada 24 hores, 365 dies, garantint la disponibilitat dels serveis.

Respecte, a les accions programades per al manteniment o actualització del sistema, seran coordinades amb el personal de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. Les parades a conseqüència del manteniment del sistema tindran una durada màxima de 176 hores anuals, la qual cosa garanteix un 98% de disponibilitat de la plataforma.

L'empresa contractista inclourà un servei per avisar de les possibles incidències. Es requereix un canal telefònic i d'un canal telemàtic, preferiblement sistema que permeti tant donar d'alta incidències o peticions i fer-ne el seguiment de manera autònoma pel personal de l'Ajuntament.

L'acord de nivell de servei establert és el següent:

Tipus d'incidència	Termini de resposta	Termini de resolució
Crítica	Màx. 8 hores naturals	Màx. 24 hores naturals
No crítiques	Màx. 16 hores naturals	Màx. 48 hores naturals

Tant els terminis de resposta com els de resolució es refereixen a hores naturals. S'entén per:

- Incidència crítica: Quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions.
- Incidència no crítica: Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil, però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat.

El servei d'atenció es prestarà, com a mínim, els dies laborables dins de l'horari de 8 a 15 h.

4.5 Pla de devolució del servei

L'empresa contractista, com a part dels serveis contractats, haurà de considerar que al final del període de contractació haurà de donar suport, si s'escau, al nou contractista fent-li el traspàs de coneixement necessari per al correcte funcionament del servei. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les solucions emmarcades en aquest servei. Així com l'entrega en un format tractable, de totes les dades recollides al sistema.

4.5 Accés a les dades

Donat que les dades gestionades per la plataforma a utilitzar seran propietat de l'Ajuntament de Sant Boi, l'empresa contractista facilitarà, preferiblement en format automatitzat (WS), les dades a l'Ajuntament periòdicament o bé un accés a aquestes, per tal de poder-les incorporar en els sistemes d'informació corporatiu per la seva posterior explotació integrada.

5. CONTROL DEL SERVEI

5.1 Mecanisme de control

Per tal de vetllar pel correcte funcionament del servei i amb aquesta finalitat caldrà:

- Entregar la memòria del servei un cop l'any que inclogui l'ús de la plataforma a nivell de quadre de comandament d'ús.
- Informar de totes les aturades del servidor i talls del servei derivats del suport.
- Fer reunions periòdiques per avaluar el servei.

A Sant Boi de Llobregat,

La cap del serveis digitals i TIC

La cap del departament de
desenvolupament projectes socials

