

EXPEDIENT DC SERV 28_25 (2025/00009856F)

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL
CONTRACTE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA
DE GESTIÓ DEL PROGRAMA DE GARANTIA ALIMENTARIA PER
A L'AJUNTAMENT DE GAVÀ.**

Ajuntament de Gavà

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. DESCRIPCIÓ GENERAL	3
3. SITUACIÓ ACTUAL.....	3
4. SERVEIS REQUERITS	3
5. EQUALIMENT	4
5.1 Aplicacions i serveis inclosos.....	4
5.2 Accés a l'aplicació i seguretat de les dades	4
5.3 Manteniment evolutiu.....	5
5.4 Suport als usuaris.....	5

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte establir les condicions tècniques per a la contractació del servei d'accés, manteniment i suport tècnic i d'usuari de l'aplicació informàtica per la gestió que utilitza l'Ajuntament de Gavà pel programa de Garantia Alimentaria .

2. DESCRIPCIÓ GENERAL

Per tal de garantir el correcte funcionament de l'aplicació informàtica subministrada per l'empresa comercials, és necessari tenir en vigor un contracte d'accés i manteniment que asseguri el correcte funcionament de la mateixa així com un suport tècnic i als usuaris

3. SITUACIÓ ACTUAL

Són diverses les aplicacions de gestió que utilitza l'Ajuntament de Gavà que porten molts anys funcionant i que requereixen d'assegurar un contracte de manteniment i suport amb cadascú dels fabricants de cada solució.

Nom del producte	Funció principal	Proveïdor
Equaliment	Gestió del programa de Garantia Alimentaria	DISTRICTE DIGITAL SLU

El fabricant i desenvolupador de l' aplicació de gestió del programa Garantia Alimentaria serà l'únic que es podrà presentar en aquesta licitació per subministrar el servei de manteniment i suport.

4. SERVEIS REQUERITS

El serveis a prestar d'aquest programari ha d'incloure el següent de manera general.

- Manteniment del programari i/o mòduls contractats. Resolució de bugs i evolutius inclosos per normativa aplicable, si és el cas.
- Lliurament de noves versions.
- Suport tècnic per la resolució de problemes, instal·lació remota de noves versions, pedaços o configuracions necessàries per al correcte funcionament del programari i els seus mòduls
- Suport a usuaris finals per resoldre dubtes o ajudar-los davant problemes en l'ús de les eines.
- SLA: Acord de nivell de servei mínim a proporcionar

Paràmetre	Valor mínim a acomplir
Temps de resposta a incidències ¹	4 hores laborables
Temps de resposta a peticions	16 hores laborables
Temps de resolució d'incidències	16 hores laborables

¹ S'entén per incidència quan l'aplicació o una funcionalitat fonamental deixa de funcionar i impossibilita la realització d'una tasca quotidiana.

Temps de resolució de peticions ²	35 hores laborables
--	---------------------

5. EQUALIMENT

Equaliment és una aplicació de gestió de serveis per la distribució del programa de Garantia Alimentària.

5.1 Aplicacions i serveis inclosos

El servei **eQuàliment** és un servei de software en la modalitat de **cloudcomputing** (*SaaS Software as a Service*) que inclourà:

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 RGPD 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.
 - Incorporació a petició de l'Ajuntament de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris d'eQuàliment.

El servei *cloudcomputing*:

- Es tractarà d'un servei de lloguer per ús, que es podrà interrompre quan l'Ajuntament ho requereixi.
- No caldran instal·lacions de software en els llocs de treball (prescripció, magatzems, centres d'entrega,...) ni tècnics que mantinguin els sistemes informàtics.
- Per accedir a l'aplicació només serà necessari connexió a Internet i d'un navegador web (Firefox, Edge, Chrome,...).

5.2 Accés a l'aplicació i seguretat de les dades

² S'avaluarà en cada cas, si la petició és molt complexa i requereix més temps, o si fins i tot no entra dins el contracte de manteniment i s'ha de contractar a banda.

Ajuntament de Gavà

L'aplicació del servei eQuàliment, així com la base de dades associada s'allotjarà en els servidors del centre de dades. Amb els següents requisits:

- Servidors de darrera generació, dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia de l'Ajuntament puguin requerir en cada moment.
- Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- Es mantindran i revisaran les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- El centre de dades haurà de disposar de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- El centre de dades haurà de complir les obligacions de la RGPD (Llei orgànica de Protecció de dades de caràcter personal), i l'empresa contractista haurà de signar també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Gavà en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.
- L'empresa contractista, facilitarà un model de document de seguretat per a l'Ajuntament de Gavà, d'acord amb els requeriments de la RGPD per a dades de nivell alt.

5.3 Manteniment evolutiu

Actualització automàtica de noves versions de eQuàliment.

L'empresa contractista haurà de dur a terme un Pla de millores i ampliació de funcionalitats del servei eQuàliment, que haurà de tenir en compte els següents criteris:

- Incorporar les peticions dels usuaris relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu, adequat a la finalitat del servei, i que siguin tècnicament viables.
- L'adequació del servei a les tendències vigents en l'àmbit de les aplicacions web.
- Millores i ampliacions funcionals elaborades per l'empresa contractista, a partir del coneixement de l'experiència d'ús del servei en diferents entorns, i dels canvis que es vagin produint en la pràctica dels serveis del Programa de Garantia Alimentària.

5.4 Suport als usuaris

El servei de suport als usuaris de eQuàliment haurà de cobrir:

- L'atenció de consultes sobre problemes o dubtes relatius a la utilització de eQuàliment. Horari mínim d'atenció de consultes: laborables de 9 a 14h i de 15:30 a 18h. Divendres de 9h a 14:30h

Ajuntament de Gavà

- Atenció telefònica als responsables del projecte.
- Per correu electrònic al conjunt d'usuaris.

Cap del departament d'Acció Social i Mediació