



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC INFORMÀTIC DEL PROGRAMA ACTAIS WASTE DE LA DEIXALLERIA MUNICIPAL D'OLESA DE MONTSERRAT

1. ANTECEDENTS I OBJECTE

L'any 2023 es va contractar i implantar, a la Deixalleria municipal d'Olesa de Montserrat, el programa informàtic de gestió i control d'usuaris ACTAIS Waste, amb l'objectiu de millorar i actualitzar la gestió dels usuaris de la deixalleria municipal i les entrades i sortides dels residus gestionats en aquest equipament.

Aquesta gestió és important per la obligació de l'Ajuntament com a productor de residus de declarar anualment davant l'Agència de Residus de Catalunya els residus gestionats a través d'aquest centre i també per la gestió de les bonificacions ambientals de la Ordenança fiscal número 18. També permet facilitar la consulta per part dels usuaris i millorar-ne la transparència.

Aquest programa requereix d'un manteniment i és per aquests motius que es vol continuar realitzant aquesta contractació.

Així doncs, l'objecte del contracte és establir les condicions tècniques que han de regir per a la prestació del servei de suport informàtic i manteniment del programa ACTAIS waste així com l'adquisició d'una impressora de tiquets i d'un mòdul de tarifes dins el propi programa.

2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT

La necessitat del subministrament i manteniment del suport informàtic específic, s'argumenta en la realització de tasques concretes en la gestió de la deixalleria municipal.

Essencialment, l'eina informàtica permet:

- Identificar els usuaris i introduir les dades relacionades amb els residus aportats a la deixalleria amb un terminal mòbil.
- Realitzar el seguiment i control dels residus, tant els aportats per cada usuari com els totals gestionats per la instal·lació, així com anàlisis comparatives.
- Facilitar la informació de forma fàcil, àgil i en el format desitjat en cada moment tant per la correcta gestió de l'equipament per part dels operaris, com pel seguiment de l'Ajuntament.



- Facilitar informació als usuaris que n'han fet ús a través de mitjans físics i/o digitals de consulta.

Així mateix, el programa incorpora:

- Els històrics d'entrades, sortides i usuaris de la deixalleria municipal del municipi d'Olesa de Montserrat des de la seva contractació.
- Estadística
- Mòdul de reutilització
- Altres, etc.

Tal com ja s'ha comentat, ACTAIS Waste conté actualment, l'històric de les dades dels residus aportats a la deixalleria municipal. Dades que són essencials per a realitzar anàlisis de comportament en quant a reciclatge, veure patrons dels usuaris per poder determinar la procedència dels residus aportats, analitzar l'eficiència de la deixalleria, optimitzar el servei, gestionar les bonificacions de la taxa de la OF 18, etc.

El sistema ACTAIS Waste requereix un servei de manteniment anual per estar operatiu, no essent possible la utilització del sistema sense aquests serveis activats. És un desenvolupament propi d'Ecocomputer, que compta amb la propietat del mateix, i realitza la comercialització i suport tècnic del producte en exclusiva, no existint terceres parts que puguin proporcionar aquests serveis. Si es pretengués realitzar el servei esmentat amb un altre aplicatiu, totes aquestes dades es perdrien.

Per tal de que l'usuari pugui tenir un "rebut" amb la informació de la seva aportació de residus a la deixalleria municipal, actualment es disposa d'un accés a una pàgina web de consulta. S'ha pogut constatar que una part dels usuaris de la deixalleria municipal, per diferents motius, no poden utilitzar aquest sistema. Per aquest motiu, és necessari adquirir una impressora que permetrà entregar un rebut en format paper amb un resum dels residus entregats i, si és el cas, del cost associat.

3. ABAST I EXTENSIÓ DEL CONTRACTE

L'abast i extensió d'aquest contracte comprèn la renovació dels serveis anuals del sistema ACTAIS Waste de la deixalleria municipal que inclou l'allotjament anual del sistema en modalitat Cloud, les línies mòbils (x2), el manteniment evolutiu, correctiu i el suport del sistema i el manteniment evolutiu del mòdul de tarifes.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis a contractar són els següents:



4.1. Renovació dels serveis anuals dels sistema ACTAIS Waste

4.1.1. Hosting - Allotjament

El mòdul ACTAIS Waste BackOffice requereix d'uns servidor en el que funcionar. S'ha d'incloure en la oferta l'allotjament en format Cloud ofert per Ecocomputer.

Amb l'allotjament Cloud l'Ajuntament es desentén del manteniment, còpies de seguretat i disponibilitat del sistema. El sistema estarà online amb SLA 365x24.

S'haurà de disposar d'un doble allotjament per proporcionar una major garantia de servei.

4.1.2. Manteniment del sistema

El paquet de manteniment estarà format pels següents conceptes:

- Manteniment evolutiu de l'aplicació ACTAIS Waste

Garantirà que l'Ajuntament compti amb l'última versió en producció de l'ecosistema ACTAIS Waste (BackOffice, Mobile i qualsevol altre mòdul instal·lat) davant a canvis reglamentaris i tecnològics (evolució dels navegadors d'accés, de les versions dels sistemes operatius dels Smartphone, etc.).

- Manteniment correctiu i suport a la operació

Amb aquesta opció l'Ajuntament comptarà amb un servei d'atenció tant pel suport a la operació (resolució de dubtes en el seu ús diari), com per la gestió de les incidències correctives (qualsevol incidència que afecti al servei prestat al ciutadà).

Aquest servei d'assistència serà proporcionat pel Departament de Projectes d'Ecocomputer, que atendrà tant les incidències com les consultes del sistema. El personal en aquest servei estarà qualificat per resoldre aquestes qüestions.

L'horari d'atenció serà de 09:00 a 18:00h tots els dies excepte els festius nacionals.

El contacte amb el Departament es podrà realitzant mitjançant telèfon directe o per correu electrònic.

4.1.3. Conectivitat



Els smartphones que s'utilitzen en el sistema ACTAIS Waste requereixen d'una connexió a internet 3G/4G. S'haurà d'incloure en la proposta connectivitat a internet per a tots els dispositius contemplats a la oferta.

L'empresa, com a part de la seva assistència integral, gestionarà les incidències que aquestes línies puguin tenir amb l'operador de telefonia que presti el servei.

5. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DEL SISTEMA

El sistema de gestió de la deixalleria està compost per un hardware i software que permeten a l'operador/a de la deixalleria el control d'accés i reportar els residus que entren i surten de la instal·lació, en compliment de les directives comunitàries en aquesta matèria.

Aquest sistema de control i accés permet el control mitjançant una fàcil identificació dels usuaris de la deixalleria, principalment mitjançant el DNI però també ha de permetre la incorporació d'identificació mitjançant targeta física.

De forma general el manteniment del sistema proposat haurà de permetre seguir, com a mínim, amb les característiques actuals, i en conseqüència amb el següent amb el següent:

A nivell de Hardware, es configurarà a través d'un smartphone i inclourà una impressora Bluetooth. Els requisits mínims són:

Smartphone

- Estructura robusta, smartphone industrial. IP68
- Pantalla d'almenys 6,5 polzades
- Android 12 o superior
- Bateria de més de 10.000 mAh

Impressora d'etiquetes

- Mètode d'impressió: tèrmica directa
- Velocitat d'impressió: fins a 100 mm/s (tiquets). Fins a 80 mm/s (sense paper protector)
- Resolució d'impressió: 203 pp
- Amplada d'impressió: fins a 72 mm
- Tipus de suport: tiquets i etiquetes, sense paper protector (opcional)



- Ample del suport: 80 mm
- Diàmetre del rotlle del suport: fins a 50 mm
- Grossor del suport: 0,07 ± 0,005 mm
- Mètode de subministrament: càrrega de paper senzilla
- Dimensions (an x l x pr): 105 x 126 x 58 mm (4.14 x 4.97 x 2.29 polzades)
- Pes (inclosa la bateria): 385 g
- Bateria: 7,4 V de ió de liti, 2.600 mAh, recarregable
- Temps de càrrega: fins a 4,0 hores
- Segellat: IP43 (IP54 amb funda protectora)
- Resistència a caigudes: 1,8 metres
- Accessoris: ganxo pel cinturó, paquet de bateria, carregador de bateris, cable d'alimentació, paper

A nivell de software, el sistema comptarà amb la APP instal·lada a l'smartphone, així com una aplicació central de gestió i un portal pels ciutadans. Els requisits mínims són:

- Allotjament en format Cloud
- Multi-idioma
- Sincronització, en temps real, de les dades obtingudes a l'aplicació de l'smartphone amb l'aplicació central de gestió
- Aplicació central de gestió amb interfície web
- Aplicació mòbil (ACTAIS Waste Mobile) pels operaris (a través d'smartphone) que faciliti el control d'accés dels usuaris a la instal·lació (principalment amb DNI), la gestió d'entrades i sortides dels residus, la inclusió d'observacions i fotografies, i l'edició de les dades
- Gestió de diferents tipologies d'usuari de la deixalleria: ciutadans, empreses, organismes
- Sol·licitud d'assistència tècnica mitjançant missatgeria instantània integrada a la APP
- Gestió ràpida i eficaç de les entregues de residus, amb registre àgil dels tipus i quantitats que seran dipositats en cada cas per cada un dels usuaris
- Establiment de límits respecte dels residus i quantitats que poden dipositar els usuaris en un període determinat
- Gestió específica de llicències d'obra



- Gestió d'entrades d'origen desconegut
- Emissió d'albarans de recepció de residus (per correu electrònic)
- Generació d'estadístiques gràfiques pel control i la millora continuada del servei: entrades per tipologia d'usuari, entrades per dia de la setmana, entrades per franja horària, residus per per, residus per volum, etc
- Definició de múltiples perfils d'usuaris i permisos, sense limitació, de tal manera que els diferents agents puguin accedir a la part de les dades del sistema central que interressi i amb les capacitats de gestió oportunes
- S'ha de recollir la informació que es sol·licita en el RD 110/2015 i disposar de comunicació amb la plataforma eRAEE
- Portal web pel ciutadà on aquest pugui obtenir, al menys, informació general sobre la deixalleria (normativa, localització, horaris, etc) i informació de les seves gestions a la deixalleria (entregues realitzades, descàrrega d'albarans) mitjançant un accés amb usuari i contrasenya
- Mòdul de reutilització: gestió separada del flux de productes reutilitzables que puguin entregar-se a la deixalleria. Ha de permetre la definició del tipus de producte, categoria i estat, així com associar fotografies i generar etiquetes.

6. SEVEIS POST-VENTA INCLOSOS

S'haurà d'incloure en la oferta el cost de la prestació dels següents serveis durant la durada del contracte, pel que fa als mòduls prèviament implantats i al de tarifes:

- Allotjament Cloud del sistema: es proporcionarà i gestionarà l'allotjament en format Cloud del sistema
- Connectivitat mòbil: es proporcionarà i gestionarà la connectivitat mòbil de l'smartphone
- Manteniment evolutiu: es garantirà que es compti amb l'última versió en producció del sistema de software davant de canvis tecnològics i/o reglamentaris.
- Atenció a usuaris del sistema: el licitador comptarà amb un servei tècnic d'atenció tant al suport a la operació (resolució de dubtes en l'ús diari) com per a la gestió de les incidències correctives.

7. MITJANS HUMANS NECESSARIS



- Com a mínim, s'haurà d'adscriure al servei, un tècnic com a únic interlocutor amb els tècnics municipals, que gestioni i resolgui qualsevol tipus d'incidència relacionada amb el servei descrit. L'horari de disponibilitat del tècnic adscrit haurà de ser el comentat anteriorment.
- Durant la vigència del contracte l'empresa haurà de comunicar a l'Ajuntament qualsevol canvi en la composició de la plantilla.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació.

8. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest contracte, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

En tot cas, l'empresa adjudicatària quedarà obligada al compliment del Reglament General de Protecció de dades (UE 2016/679), del 25 de maig de 2018, complementat per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT