

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques REGULADOR DEL CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICATIU INFORMÀTIC DEL CENTRE DE DISTRIBUCIÓ SOCIAL D'ALIMENTS- EL REBOST DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL PLEC

El Plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques relatives a la contractació del servei de manteniment de l'aplicatiu informàtic per a la gestió de la distribució d'aliments Equaliment.

CLÀUSULA 2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS i CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Definició

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, defineix a l'article 1 que els serveis socials han de cobrir les necessitats bàsiques dels ciutadans pel que fa a l'alimentació, la subsistència i la qualitat de vida

Equaliment és un sistema d'informació que facilita el seguiment i la gestió de la distribució social d'aliments que realitza el Banc d'aliments el «rebot» . Aquest sistema d'informació requereix d'un manteniment per a una gestió efectiva i eficient del repartiment d'aliments

Objectius

- 1.- Millorar la gestió de la distribució dels aliments del Fons Social Europeu
- 2.- Garantir l'equitat en el repartiment dels aliments
- 3.- Controlar l'estoc d'aliments
- 4.- Garantir la coordinació i la cooperació efectiva entre les entitats i la unificació de criteris en el repartiment dels aliments a la nostra ciutat.

Característiques del Servei

L'ajuntament de Terrassa disposa d'un programari per a la gestió de la distribució dels aliments i el control del magatzem contractada amb l'empresa Districte Digital des de l'any 2011 que s'anomena Equaliment. L'aplicatiu informàtic dona cobertura a tot el procés d'entrega dels aliments (registre d'entrada dels aliments al centre de distribució el Rebot, prescripció del recurs per part dels equips de serveis socials i les entitats que formen part el projecte, programació de l'agenda de les persones usuàries, registre d'aliments de sortida, control d'estocs, generació de justificants

pel Fons Social Europeu, tractament d'incidències i generació d'estadístiques) connectant simultàniament als equips de serveis socials amb el centre de distribució i les entitats que formen part del projecte.

La gestió diària de la distribució i del manteniment de l'estoc d'aliments requereix d'una adaptació anual del programari atès que al llarg de l'any es poden produir noves necessitats vinculades amb increments o variacions importants en el nombre de famílies i de centres de distribució i es poden produir també errors en l'aplicatiu que és necessari resoldre.

Per tal que l'assignació dels aliments sigui el mes eficaç i eficient possible és necessari que el programari disposi d'un servei de manteniment que haurà de garantir els següents aspectes:

a) Suport als usuaris

El servei de suport de l'Equaliment ha de garantir la cobertura de les següents necessitats:

- l'atenció de consultes sobre problemes o dubtes que podrà ser telefònica o per correu electrònic
- l'horari d'atenció serà de dilluns a dijous de 9 a 14.30 i de 15.30 a 18, divendres de 9 a 14.30

b) Manteniment correctiu

Caldrà garantir la correcció d'errors del servei i la resolució dels problemes d'accés (quedaran exclosos els problemes d'accés per defectes de la connexió a internet dels usuaris)

Incidències greus:

En les incidències que impedeixin la disposició de les prestacions del servei Equaliment en la seva totalitat o en àmbits funcionals principals, el termini de resolució serà en un màxim de 4 hores des de la notificació de la incidència.

Incidències Significatives:

En les incidències no tipificades com a greus però que impliquen una disminució significativa de les funcionalitats previstes el termini màxim de resolució serà de 24 hores des de la notificació.

Incidències Menors:

En les incidències d'escassa repercussió en les funcionalitats del servei s'estableix un termini màxim de 5 dies en la resolució de la incidència des de la notificació de la mateixa.

L'horari d'atenció de les incidències serà de dilluns a divendres de 9 a 14 i de 15.30 a 19.

c) Manteniment evolutiu:

El servei requereix d'una actualització automàtica de les noves versions que pugui tenir el programa. L'adjudicatari haurà de dur a terme un pla de millora i ampliació de les funcionalitats del servei Equaliment que haurà de tenir en compte els següents criteris:

- incorporar les noves peticions dels usuaris relacionades amb modificacions i o funcionalitats addicionals
- adequar el servei a les tendències vigents en l'àmbit de les aplicacions web
- incorporar les millores i les ampliacions funcionals a partir de les propostes que realitzin tant els serveis socials com les entitats que formen part del projecte.

d) gestió de dades i generació d'estadístiques:

- incorporar a la base de dades els indicadors que es proposin des dels serveis socials per tal de millorar la informació relacionada amb els perfils i la cronificació dels beneficiaris dels aliments i valorar propostes de millora.
- disposar de la informació que permeti conèixer el nivell de recollida dels lots d'aliments assignats
- disposar de les dades que ens permeti avaluar si es realitza una prestació equitativa a la ciutat
- generació d'un quadre de comandament

CLÀUSULA 3.- COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ADJUDICATARI

L'ajuntament designarà la persona responsable del seguiment tècnic amb l'entitat o l'empresa adjudicatària, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei.

L'entitat adjudicatària designarà un/a representant, que serà la persona responsable de la coordinació tècnica del servei, de l'adequada execució del servei, i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del servei.

S'establiran reunions de coordinació trimestrals per tal d'avaluar la prestació del servei

CLÀUSULA 4.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- accés a l'aplicatiu informàtic els 24 X 7 els 365 dies de l'any
- disponibilitat de servidors de darrera generació dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicatiu
- manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup
- gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la LOPD
- manteniment de les còpies de seguretat
- servei de suport als usuaris
- manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicatiu
- manteniment evolutiu

CLÀUSULA 5.- DRETS I OBLIGACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'adjudicatari.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

CLÀUSULA 6.- FACTURACIÓ DEL SERVEI

Els Serveis Socials municipals contracten a l'adjudicatari el servei de manteniment de l'aplicatiu informàtic Equaliment.

La facturació dels serveis prestats d'acord amb aquest contracte, es presentaran trimestralment.

CLÀUSULA 7.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa. L'empresa externa es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides un cop finalitzat el contracte vigent.