AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Acció Social i Dependència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE EQUÀLIMENT PER A LA GESTIÓ DEL BANC DE QUEVIURES DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de manteniment del software eQuàliment per a la gestió del banc de queviures de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Codi CPV: 72267100-0 Serveis Manteniment de software de tecnologia de la informació.

2. Descripció, característiques i abast del servei

La prestació del servei s'estructura mitjançant l'accés al programa i el servei d'entrega d'aliments, els quals inclouen les següents funcionalitats i característiques:

2.1 Accés a eQuàliment:

1. Accés a l'aplicació 24x7 els 365 dies de l'any mitjançant navegador i connexió a internet.
2. Gestió de les dades i dels accessos d'acord amb els requeriments de la normativa vigent en matèria de protecció de dades (RGPD) per a dades de nivell alt.
3. Manteniment de les còpies de seguretat diàries i correcte funcionament del sistema de backup.
4. Serveis de suport als usuaris per correu electrònic a tots els usuaris i telefònic als gestors dels projectes.
5. Manteniment correctiu sobre eventuals errors de l'aplicació.
6. Manteniment evolutiu amb incorporació automàtica de noves versions i funcionalitats d'interès general per al conjunt d'usuaris.
7. Interoperabilitat: Inclou el connector per a la integració de dades amb el sistema Hèstia del Consorci AOC, així com la previsió de manteniment i desenvolupament del connector necessari per a la integració amb el nou sistema WSocial, en substitució d'Hèstia, durant la vigència del contracte.

2.2 Servei d'entrega d'aliments:

1. Allotjar la base de dades dels expedients de les persones usuàries del servei de l'Economat de Vilanova i la Geltrú.
2. Extreure dades generals per elaborar memòries d'evolució dels indicadors de seguiment i d'avaluació del servei.
3. Tramitar on-line la prescripció del servei des dels Serveis Socials Bàsics.
4. Assignació automàtica dels dies i les hores de recollida d'aliments.
5. Registre en cada expedient del seguiment de la utilització i de les incidències relatives a l'assistència al servei, amb accés a l'històric.
6. Control i gestió del volum i la categoria d'entrada i de sortida dels diversos aliments, així com els estocs del magatzem i previsió de reposició.

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Acció Social i Dependència

2.3 Abast del servei

La tarifa base d'accés inclou allotjament (hosting), manteniment correctiu i evolutiu, suport tècnic i el connector d'interoperabilitat amb el sistema Hèstia o el futur sistema WSocial. El servei d'entrega d'aliments gestiona específicament els fluxos de distribució i la traçabilitat, dimensionat per atendre el tram d'entre 1.001 i 1.250 famílies anuals en un únic centre de servei (l'Economat).

3. Seguiment de l'execució del contracte

La referent tècnica en projectes d'alimentació de la Regidoria d'Acció Social serà la persona encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte mitjançant les següents tasques:

1. L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència per a la coordinació directa amb la regidoria.
2. La persona de referència comunicarà periòdicament (mínim un cop cada tres mesos) les comprovacions del seguiment de les obligacions especificades a l'apartat 2 d'aquest plec.
3. La referent tècnica realitzarà comprovacions semestrals de les funcions desenvolupades pel contractista.
4. Es disposarà d'un servei de suport amb aplicació pròpia i correu electrònic per a la gestió d'incidències, amb un compromís de resposta en un temps màxim de 24 hores.

Cap de Servei d'Acció Social

Marta Rovira Borrell