

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT CONSISTENT EN LA CESSIÓ DEL DRET D'ÚS DEL PROGRAMARI, EN LA MODALITAT CLOUDCOMPUTING, EQUÀLIMENT, GESTOR DE PRODUCTES ALIMENTARIS

Objecte del contracte

L'objecte del contracte consisteix en el subministrament d'un aplicatiu informàtic, dissenyat específicament per al control i gestió de la distribució d'aliments de manera eficient, equitativa i transparent.

Per tal de garantir la cobertura de les situacions de manca d'aliments en usuaris/es i/o famílies del poble de Cervelló, l'aplicatiu informàtic ha de tenir les següents funcionalitats:

- Seguiment i control d'altres i baixes d'usuaris/es.
- Evitar duplicitats de derivació
- Comprovació dels complimentaments d'acords entre usuari/a i professional de serveis socials.
- Facilitar l'explotació de dades i la realització d'estadístiques i memòries.
- Agilitzar les gestions de prescripcions, renovacions i avisos automàtics
- Millorar la transparència i l'equitat en la prestació del servei
- Accés a l'aplicació les 24h, 7 dies a la setmana els 365 dies de l'any.
- Connectivitat amb el gestor d'expedients de serveis socials Hèstia del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya AOC

Característiques tècniques del programa

El servei de software al núvol ha de complir, com a mínim, amb les següents característiques tècniques:

- Garantir l'accés a l'aplicació les 24h, els 7 dies de la setmana, 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.
- Còpies de seguretat i manteniment de les mateixes.
- Servei de suport als usuaris, per correu electrònic i telefònic.
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació
- Manteniment evolutiu, incorporant les noves versions de l'aplicació i les peticions de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris de l'aplicatiu.
- Accés des dels principals navegadors d'internet

Allotjament de les dades i seguretat

El servei de software al núvol ha de complir, com a mínim, amb les següents característiques d'allotjament i seguretat de les dades:

- Ha d'estar instal·lats en servidors ubicats dintre del territori dels estats membres de la Unió Europea, i en compliment de les obligacions del RGPD.
- Ha d'estar instal·lat en servidors de darrera generació, amb redundància, dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que la pròpia evolució de l'eina requereixi.
- Monitorització dels servidors 24x7x365, per prevenir incidències que impedeixin la correcta execució de l'aplicatiu.
- Sistema de backups que garanteixin la recuperació de les dades en cas de DRS.

Suport als usuaris i incidències

L'empresa ha de garantir el suport als usuaris de l'aplicatiu en un horari de dilluns a divendres, dies laborables, entre les 9 i les 14h.

L'atenció s'haurà de realitzar per telèfon als responsables dels projecte i per correu electrònic a la resta d'usuaris.

El temps de resposta de les possibles incidències ha de ser en els primers 30 minuts de ser detectada la incidència.

El temps de resolució dependrà del tipus d'incidència, seguint el següent esquema

Incidència	Afectacions	Temps màxim
Lleu	Escassa	5 dies
Mitjana	Significativa però no impedeix treballar amb l'eina	24 hores
Greu	Impedeix treballar amb la eina en la seva totalitat o les principals funcionalitats	4 hores

Actualitzacions i manteniment

Les actualitzacions i manteniment s'hauran de realitzar, preferiblement fora de l'horari de servei i amb informació prèvia als responsables de l'Ajuntament.

Cervelló, a la data de la signatura electrònica

Juan Cristóbal Avilés Garcia
Cap de Sistemes d'Informació i transparència