




Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

Condicions específiques de prestació del servei Hèstia



LOCALRET

Control documental

Estat formal	Elaborat per: Consorci AOC	Aprovat per: Comissió Executiva del Consorci AOC el dia 17 de desembre de 2014.
Data de creació	17/12/2014	
Control de versions	Data:	13/03/2019
	Descripció:	<ul style="list-style-type: none"> – Canvis en el punt 1. Objecte – Canvis en el punt 2. Àmbit subjectiu de prestació del Servei – Canvis en el punt 3. Descripció funcional del Servei – Canvis en el punt 4. Funcions del Consorci AOC – Canvis en el punt 6. Alta al Servei – Canvis en el punt 8. Protecció de dades de caràcter personals – Canvis en el punt 10. Canvis en les condicions de prestació del Servei – Canvis en el punt 11. Mesures de seguretat – Canvis en el punt 13. Finançament del Servei – Canvis en el punt 14. Durada del Servei – Reestructuració dels apartats
Nivell accés informació	pública	
Títol	Condicions específiques de prestació del servei Hèstia	
Fitxer	Cond. específiques Hèstia_13032019.docx	
Control de còpies	Només les còpies disponibles a la Seu electrònica del Consorci AOC garanteixen l'actualització dels documents. Tota còpia impresa o desada en ubicacions diferents es consideraran còpies no controlades.	
Drets d'autor	 <p>Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-No comercial-Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca o envieu una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.</p>	

Índex

Control documental.....	2
Condicions específiques de prestació del Servei	4
1. Objecte.....	4
2. Àmbit subjectiu de prestació del Servei	4
3. Descripció funcional del Servei	4
4. Funcions del Consorci AOC	5
5. Funcions dels ens usuaris del Servei	5
6. Alta al Servei	5
7. Acord de nivell de Servei	5
8. Protecció de dades de caràcter personal.....	5
9. Drets de propietat intel·lectual i industrial.....	6
10. Canvis en les condicions de prestació del Servei	6
11. Mesures de seguretat	6
12. Responsabilitat civil i patrimonial.....	6
13. Finançament del Servei.....	6
14. Durada de la prestació del Servei	7
15. Baixa.....	7
16. Publicitat.....	7

Condicions específiques de prestació del Servei

1. Objecte

L'objecte d'aquest document de condicions específiques és regular les particularitats de la prestació del servei Hèstia (en endavant, Servei), que permet gestionar electrònicament les activitats i expedients dels serveis socials locals.

En els àmbits que no es detallin condicions específiques seran d'aplicació les [Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC](#).

2. Àmbit subjectiu de prestació del Servei

Aquest Servei es presta a les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS) que són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics.

Les ABSS poden ser gestionades per la comarca, l'ens associatiu creat especialment amb aquesta finalitat o els municipis de Catalunya, segons determina la normativa de serveis socials.

En el marc d'aquestes condicions específiques, els ens usuaris són les entitats gestores de les ABSS.

3. Descripció funcional del Servei

L'Hèstia és una eina que dona resposta al registre de dades de les ABSS de Catalunya i permet la gestió de la informació dels equips bàsics d'atenció social primària i altres serveis associats com el d'informació i atenció a la dona, ciutadania i immigració i atenció a la infància i a l'adolescència, tot facilitant la recollida de les dades bàsiques de les persones usuàries, la gestió del temps dels professionals que en fan ús, la gestió d'expedients i l'explotació de la informació recollida pels professionals de l'atenció social.

El Servei s'estructura en els següents mòduls:

- Atenció Primària
- Serveis d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)
- Serveis de gestió dels Plans de Ciutadania i Immigració
- Servei d'Atenció Domiciliària(SAD)
- Servei d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA)
- Gestió de l'agenda dels professionals
- Cercador
- Gestió de tràmits
- Gestor documental
- Extracció de dades per a informes i memòries
- Sistema d'intel·ligència de negoci amb dades estadístiques i agregades de l'activitat

El Servei permet la integració amb sistemes informàtics dels ens usuaris, a través de serveis web, de titularitat pròpia o contractada, per tal que els ens puguin accedir als expedients gestionats des d'Hèstia a través de les seves aplicacions.

4. Funcions del Consorci AOC

Al Consorci AOC, com a administrador del Servei, li corresponen les funcions següents:

- Gestió i explotació del Servei.
- Gestió de les altes, baixes i modificacions del Servei per als ens sol·licitants.
- Autorització dels sistemes informàtics que s'hi podran connectar a través de serveis web.
- Manteniment correctiu del Servei.
- Posar a disposició dels ens usuaris la informació i suport necessari per facilitar la utilització d'aquest Servei. El Consorci AOC posarà a disposició de l'usuari el suport necessari per resoldre les incidències del servei.
- Realitzar estadístiques i informes de gestió d'ús del servei.
- Realitzar el manteniment evolutiu del Servei en funció de les necessitats demandades pels ens usuaris, les prioritats definides pel Consorci AOC i els recursos disponibles.
- Garantir la recuperació de dades introduïdes en el sistema que disposin de còpia de seguretat incremental. Les còpies de seguretat incrementals s'efectuen cada 60 minuts.
- Garantir la recuperació de fitxers o documents introduïts en els sistema que disposin de còpia de seguretat total. Les còpies de seguretat totals s'efectuen un cop al dia.

5. Funcions dels ens usuaris del Servei

Als ens usuaris del Servei els corresponen les funcions següents:

- Realitzar el procediment de sol·licitud d'alta al servei Hèstia.
- Designar un responsable del servei que s'encarregarà de les altes, baixes i modificacions dels usuaris del seu ens i de les corresponents autoritzacions d'accés als diferents serveis.
- Fer un bon ús del servei d'acord amb la normativa legal vigent, les recomanacions establertes pel Consorci AOC i en el marc dels procediments administratius que així ho requereixin.

6. Alta al Servei

L'alta del Servei es fa efectiva mitjançant un formulari normalitzat, publicat a la web del Consorci AOC que s'haurà de presentar a través de l'EACAT. La presentació d'aquest formulari comporta l'acceptació de les Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC i d'aquestes Condicions específiques.

7. Acord de nivell de Servei

No hi ha un acord de nivell de servei específic.

8. Protecció de dades de caràcter personal

No hi ha condicions específiques de protecció de dades de caràcter personal.

9. Drets de propietat intel·lectual i industrial

No hi ha condicions específiques de drets de propietat intel·lectual i industrial.

10. Canvis en les condicions de prestació del Servei

Per a la modificació d'aquestes condicions caldrà seguir el mateix procediment que per a la seva aprovació.

S'autoritza a la persona titular de la direcció gerent l'aprovació de les modificacions que afectin a:

- a) El model normalitzat de formulari d'alta.
- b) La descripció funcional del servei.

Les modificacions no substancials del formulari normalitzat d'alta que no afectin a aspectes legals ni a les condicions de prestació del servei, no requeriran d'aprovació.

11. Mesures de seguretat

El Servei gestiona categories especials de dades personals segons el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. Per aquest motiu, els sistemes d'informació del Servei han aplicat les mesures de seguretat corresponents d'acord a l'Esquema Nacional de Seguretat.

12. Responsabilitat civil i patrimonial

No hi ha condicions específiques de responsabilitat civil i patrimonial.

13. Finançament del Servei

El preu públic del Servei s'aplica en funció del número d'habitants de l'ABSS a la qual es presta servei, d'acord amb els següents trams i imports:

- Preu de prestació bàsica del Servei per tram de població beneficiària:

Nº tram	Trams habitants		Import anual del Servei (sense IVA)	Import anual del Servei (IVA inclòs)
0	0	10.000	2.066 €	2.500 €
1	10.001	60.000	3.140 €	3.800 €
2	60.001	120.000	6.281 €	7.600 €
3	120.001	180.000	9.421 €	11.400 €
4	180.001	240.000	12.562 €	15.200 €
5	240.001	300.000	15.702 €	19.000 €
6	300.001	360.000	18.843 €	22.800 €

7	360.001	420.000	21.983 €	26.600 €
8	420.001	480.000	25.124 €	30.400 €
N	60.000*(N-1)	60.000*N	3.140*N €	3.800*N €

- Per al servei prestat per Diputacions, que assumeixen tot el servei de suport de 1er nivell, la formació i la coordinació de les tasques d'administració de les àrees bàsiques de serveis socials de la seva província, en una instància d'allotjament centralitzada al Consorci AOC:

Nº tram	Trams de població beneficiària per àrea de serveis socials		Import anual del Servei (sense IVA)	Import anual del Servei (IVA inclòs)
0	0	10.000	1.983,47€	2.400 €
1	10.001	60.000	2.479,34 €	3.000 €
N	60.000*(N-1) +1	60.000*(N)	2.479,34*N	3.000*N €

Amb un import màxim de 150.000€ anuals (IVA inclòs), atès que hi ha una economia d'escala en la gestió del servei.

- Aquests preus corresponen a l'import anual de la prestació del Servei.
- El preu/hora per a serveis addicionals de suport a la migració, la implantació, la formació o les millores, no coberts en la prestació bàsica del servei és de: 50€/hora (IVA no inclòs).
- Durant l'exercici en curs es facturarà la part proporcional corresponent al període temporal en el que s'ha prestat el Servei.

14. Durada de la prestació del Servei

La durada mínima de la prestació del Servei és d'un any.

15. Baixa

No hi ha unes condicions específiques del procediment de baixa d'aquest Servei.

16. Publicitat

Aquestes condicions, les successives modificacions que es produeixin i la documentació associada al Servei es publicaran a la seu electrònica del Consorci AOC.