



Consorci
**Administració Oberta
de Catalunya**

Condicions específiques de prestació del servei Hèstia



LOCALRET

Índex

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
1. OBJECTE	3
2. ÀMBIT SUBJECTIU DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
3. FUNCIONS DEL CONSORCI AOC	3
4. FUNCIONS DELS ENS USUARIS DEL SERVEI	3
5. ALTA AL SERVEI	4
6. ACORD DE NIVELL DE SERVEI	4
7. DESCRIPCIÓ FUNCIONAL DEL SERVEI.....	4
8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	4
9. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL.....	5
10. CANVIS EN LES CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS	5
11. MESURES DE SEGURETAT	5
12. RESPONSABILITAT CIVIL I PATRIMONIAL.....	5
13. FINANÇAMENT DEL SERVEI	5
14. DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
15. BAIXA.....	6
16. PUBLICITAT	6

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** (anomenat Servei d'ara endavant). L'Hèstia és el servei que permet gestionar els serveis socials dels ens 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 tots els ens que integren el sector públic de Catalunya en els termes de l'article 2 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

3. 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.
- Realització d'estadístiques d'ús del servei.
- 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 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.

4. 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.

5. Alta al servei

L'alta del Servei es fa efectiva mitjançant un formulari normalitzat que s'adjunta com a Annex I. S'haurà de presentar al Consorci AOC a través de l'EACAT.

6. Acord de nivell de servei

No hi ha un acord de nivell de servei específic.

7. Descripció funcional del servei

Els mòduls existents als quals dona cobertura el servei Hèstia actualment són:

- Atenció Primària
- Serveis d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)
- Serveis de gestió dels Plans de Ciutadania i Immigració
- Serveis Gestors del Ajuts d'Habitatge
- 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
- Extracció de dades per a informes i memòries

8. Protecció de dades de caràcter personal

És responsabilitat de l'ens usuari el compliment de la LOPD pel que fa a les dades de caràcter personal associades a la documentació que compona el servei.

El Consorci AOC recull les dades personals relatives als usuaris del servei i garanteix la confidencialitat de les mateixes en el termes establerts per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), implementant les mesures de seguretat corresponents, d'acord amb el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD.

Aquestes dades seran les estrictament necessàries, adequades i pertinents per a la finalitat per a la qual es recullen i s'incorporen al fitxer anomenat "usuaris dels serveis del Consorci AOC" la finalitat i els usos del qual són la gestió dels serveis prestats pel Consorci AOC així com la gestió de les sol·licituds de serveis i la prestació d'aquests. També podrà ser utilitzat per establir comunicacions sobre les peticions, els actes divulgatius, nous usos, enquestes de satisfacció o altres serveis relacionats directament amb el servei.

El Consorci AOC habilita un canal per exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO) sobre aquestes dades personals d'acord amb el procediment i els corresponents formularis ubicats a la seu electrònica del Consorci AOC disponibles a <https://www.seu.cat/consorciaoc/tramitslopd>. L'ens ha de garantir que les dades dels usuaris es cedeixen amb el seu consentiment previ i que se'ls ha informat de l'abast de la cessió així com del tractament que farà el Consorci AOC i els mecanismes per exercir els drets ARCO. D'altra banda, les galetes (cookies) s'utilitzen únicament amb finalitats estadístiques.

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 de serveis

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

S'autoritza al director 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

No hi ha mesures de seguretat específiques.

12. Responsabilitat civil i patrimonial

No hi ha condicions específiques de responsabilitat civil i patrimonial.

13. Finançament del servei

El preu públic del servei Hèstia s'aplica en funció del nº d'habitants de l'àrea bàsica de serveis socials 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)
0	0	10.000
1	10.001	60.000
N	60.000*(N-1) +1	60.000*(N)
		1.983,47€
		2.479,34 €
		2.479,34*N

Amb un import màxim de 150.000€ anuals, 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.
- La durada mínima de la prestació d'aquest servei és d'un any.
- 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 de la prestació del servei és la prevista a les [Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC](#).

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.