



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT INTEGRAL DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ MUNICIPAL GENESYS

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3.	ABAST	2
4.	REQUERIMENTS GENERALS	3
5.	AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES	4
6.	SEGURETAT	4
7.	PROTECCIÓ DE DADES.....	5
8.	GARANTIA I INTEROPERABILITAT	5
9.	ACCESSIBILITAT	6
10.	TRANSFERÈNCIA	6
11.	INICI I DURADA DEL CONTRACTE	6
12.	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	7
13.	CONFIDENCIALITAT	7
14.	EXECUCIÓ DELS PROJECTES.....	8
15.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS.....	9
15.1	Acords aplicables al manteniment del programari.....	10
15.2	Danys derivats d'errades en el programari.....	10
15.3	Penalitzacions.....	10
16.	MANTENIMENT DEL PROGRAMARI	11
17.1	Programari objecte	11
17.2	Condicions i horaris.....	13
17.3	Seguiment i gestió del contracte.....	14
17.4	Model de gestió d'incidències i peticions	14
17.5	Hores de suport.....	15
17.6	Facturació.....	16



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

1. INTRODUCCIÓ

El present plec fixa les condicions tècniques que han de regir:

- El manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) del conjunt d'aplicacions i mòduls de gestió municipal Genesys i les seves bases de dades (en endavant "el programari").
- Una quantitat d'hores de suport anual.

El programari és el nucli dels sistemes d'informació municipals que permet, entre d'altres, realitzar les següents tasques: registre d'entrada i sortida, gestió tributària, recaptació voluntària, comptabilitat municipal, gestió d'expedients i integració amb serveis de l'AOC, entre d'altres.

Per últim, cal destacar que el programari Genesys és una eina sotmesa a propietat intel·lectual i, actualment, només existeix un grup empresarial capaç de dur les tasques detallades en el present document.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és:

- La prestació dels serveis d'ús i manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) del programari per l'ajuntament. Aquests serveis hauran de cobrir i garantir totes les necessitats del programari durant tot el contracte, així com del seu cicle de vida.
- Una quantitat d'hores de suport anual.

Així mateix, mitjançant modificats de contracte, es contempla la possibilitat d'afegir noves funcionalitats al programari.

3. ABAST

El contracte comprèn:

- El manteniment de totes aquelles eines que formen part de la plataforma Genesys (actualment o en un futur) instal·lades en l'Ajuntament de Lloret de Mar. El manteniment és integral i aplicable als serveis d'informació de l'ajuntament.
- El manteniment d'aquelles errades ("bugs") del programari serà a càrrec de l'adjudicatari sense cost i pel que fa a les peticions, formació o millores diverses s'estarà a una quantitat d'hores anual.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 3 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



Ajuntament de
Lloret de Mar

4. REQUERIMENTS GENERALS

Formen part del contracte els següents serveis:

- **Actitud proactiva:** l'adjudicatari haurà, entre d'altres, informar de nous productes i serveis que poden ser d'interès municipal i dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com correctiu.
- **Relació ajuntament i adjudicatari:** l'atenció tècnica es realitzarà a través d'un o més interlocutors designats pel contractista que coordinaran les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari i d'acord a la metodologia establerta en el present plec.
- **Manteniment preventiu:** totes aquelles accions encaminades a salvaguardar evitar una degradació / obsolescència del programari així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc...). L'adjudicatari també realitzarà els canvis preventius en els servidors, bases de dades i integracions que estiguin relacionats amb el programari i les seves funcionalitats.
- **Manteniment correctiu:** s'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit de les aplicacions, serveis, integracions, dades, etc... que son prestades i gestionades pel programari o pel contractista. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir tots els serveis i implicacions de la incidència o errada.
- **Manteniment adaptatiu:** totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del programari i bases de dades que permetin als sistemes informàtics municipals adaptar-se a necessitats específiques derivats del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa o canvis en els serveis públics.
- **Formació:** a petició expressa per part de la corporació o com part de la implantació d'una nova funcionalitat, caldrà que el contractista pugui realitzar sessions de formació, tant a personal tècnic com a usuari final del programari.
- **Aspectes lingüístics:** l'adjudicatari haurà d'estar al reglament d'ús del català de l'Ajuntament.
- **Comunicació d'actualitzacions:** l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de programari en producció



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

abans de realitzar-la. Qualsevol actualització, excepte casos de força major, haurà d'aprovar-se prèviament per l'ajuntament.

5. AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments o equipament sotmès a la propietat industrial o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin. Queden exclosos la base de dades corporativa Oracle, els sistemes operatius, sistemes de seguretat corporatius, així com eines de tercers sobre la que el contractista sols s'hi integri (com, per exemple, eines de l'AOC).

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Lloret de Mar que siguin necessàries per l'execució del contracte i el correcte funcionament de les aplicacions. Com, per exemple, frameworks de desenvolupament (Speedware, Jboss, ...) o diferents metodologies.

Així mateix, també serà estarà obligat a obtenir noves versions de les eines quan aquestes siguin necessàries per motiu de seguretat directes (injeccions SQL, CVE greus, ...) o indirectes (necessitat d'actualitzar el sistema operatiu de servidors que no tinguin suport del fabricant).

L'adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Per últim, el contractista lliura el programari i el serveis amb llicència per la corporació, amb caràcter multiusuari i sense limitació ni restriccions en l'ús del mateix, tant dels mòduls que el componen com els components integrats o interoperables.

6. SEGURETAT

Es lliuraran els productes i serveis necessaris per assegurar i garantir l'accés, l'autenticitat, la integritat i confidencialitat de la informació dels diferents programaris de la plataforma.

Així mateix, han de permetre l'auditoria i la traçabilitat de la mateixa, tant en l'accés com alteració de la informació gestionada per qualsevol de les aplicacions.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 5 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



Ajuntament de
Lloret de Mar

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 3/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

7. PROTECCIÓ DE DADES

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'ús o accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, haurà de complir el disposat a la llei orgànica 3/2018 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals i la resta de normativa aplicable.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'ajuntament i sempre per a la finalitat descrita en el present contracte. En cap cas les pot utilitzar amb una finalitat diferent, ni comunicar, ni tant sols per la seva conservació, a tercers.

L'adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a les que tingui accés per una finalitat diferent de l'estipulada al contracte, les comuniqui a un tercer de forma indeguda, o en general, els utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia (si s'escau) de les mateixes.

L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. A aquests efectes l'adjudicatari caldrà que apliqui els nivells de seguretat que s'estableixen en l'Esquema Nacional de Seguretat i en la normativa que desenvolupi la LOPDDD.

En aquest sentit, en la finalització del contracte (i si aquest no es renova ni prorroga) s'estarà al disposat en l'article 33.3 de la llei orgànica 3/2018, i l'adjudicatari haurà de procedir a la tramesa a l'administració i destrucció de les dades personals a les que hagi pogut tindre accés.

En la signatura del contracte, si els serveis jurídics ho consideren oportú, l'adjudicatari haurà de signar també el contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal.

8. GARANTIA I INTEROPERABILITAT

El contractista prestarà els serveis i garantirà la configuració dels servidors, la seva seguretat, integritat i interoperabilitat (interna o externa) per un correcte funcionament i rendiment.



Ajuntament de Lloret de Mar

El contractista, mitjançant la plataforma garantirà la interoperabilitat de dades i documents amb les diferents plataformes, tant dels seus propis productes com d'eines d'altres administracions públiques en les que sigui possible integrar-se.

La interoperabilitat ha d'acomplir estrictament l'establert en el Reial Decret 4/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat (NTI) o protocols específics de les plataformes.

9. ACCESSIBILITAT

L'adjudicatari s'estarà, pel que respecta als components públics, a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

10. TRANSFERÈNCIA

Durant l'execució del contracte, el contractista es compromet en tot moment, a facilitar al personal del departament de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Lloret de Mar, la informació i documentació que aquest sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement del funcionament del programari i base de dades.

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en el diferent programari.

Les proves de validació seran mitjançant casos d'ús reals, podent aconseguir i validant les necessitats funcionals del sistema implantat.

La posada en marxa o la implantació de canvis, serà assistida per tècnics de l'adjudicatari i que hi hagin intervingut i l'Ajuntament validarà el lliurament final.

11. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte pel que fa a les llicències, manteniment i hores de suport serà de 2 anys a comptar des del 24 d'abril.

El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, mitjançant acord de l'òrgan de contractació, per tres anualitats (3 anys).

L'Ajuntament notificarà la voluntat de prorrogar-lo almenys amb dos mesos d'antelació. Per tant, la durada màxima del contracte, prorroques incloses serà de 5 anys (2 + 1 + 1 + 1).



DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 7 de 16		SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

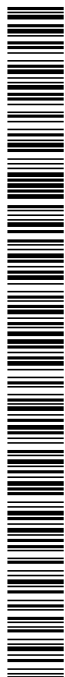
12. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari té les obligacions descrites al llarg del present plec, el que inclou:

- Posar a disposició el personal, recursos tècnics i altres proposats en la seva oferta i que són necessaris per assegurar un adequat nivell de qualitat per l'execució del contracte.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis. Comprometre's a facilitar, en tot moment, al responsable del contracte la informació i documentació que aquest sol·liciti per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte aquelles prèviament autoritzades per escrit.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció del responsable del contracte.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats.
- Complir les disposicions vigents en matèria laboral.
- Implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat.
- A establir mecanismes de comunicació per tal de mantenir un servei coordinat i fluït amb la corporació. A aquests efectes, es duran a terme les reunions presencials o telemàtiques necessàries.
- Proporcionar, en qualsevol moment, la informació que l'ajuntament consideri necessària per fer un seguiment de les activitats de l'explotació i operació del servei, així com de la posada en marxa de diferents serveis, i del compliment dels nivells de servei acordats.

13. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en l'execució del contracte, especialment les de caràcter personal.





Ajuntament de Lloret de Mar

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a no difondre cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

En cas que l'ajuntament ho sol·liciti, l'adjudicatari haurà d'identificar els treballadors (nom, cognom i DNI) que accedeixin a instal·lacions o sistemes informàtics municipals. L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

14. EXECUCIÓ DELS PROJECTES

Qualsevol tasca pel que siguin necessàries més de 10 hores per dur-se a terme, no sigui la correcció de bugs i impliqui desenvolupar noves funcionalitats o modificacions rellevants, s'haurà de considerar un "projecte" i realitzar-lo emprant la metodologia descrita en aquest apartat.

El seu incompliment, quan sigui per causes imputables al contractista, implicarà les penalitzacions contemplades en els acords de nivell de servei.

- **Sol·licitud de projecte:** quan una petició municipal superi les 10 hores de la quantitat establerta o impliqui realitzar un nou contracte, l'adjudicatari presentarà una fitxa on s'especifiqui: data de finalització del projecte, import estimat (en euros o hores), prioritat (baixa, normal o alta), cronograma de tasques indicant la seva durada, si és responsabilitat de l'adjudicatari o de l'administració i el tècnic assignat si la tasca és responsabilitat de l'adjudicatari. L'Ajuntament revisarà les tasques assignades que ha de dur a terme i li donarà el vistiplau demanarà la seva modificació si s'escau.
- **Inici del projecte:** el projecte s'iniciarà formalment mitjançant una reunió de kick-off o un missatge electrònic (que podrà ser una notificació) depenent de l'envergadura. Aquesta data s'emprarà a efectes de l'acompliment del termini estipulat en el punt anterior.
- **Execució de les tasques:** les tasques s'executaran en l'ordre estipulat en el cronograma i en el termini indicat. En cas d'incompliment de terminis d'una tasca assignada a l'adjudicatari, i l'endarreriment sigui de la seva responsabilitat, s'estarà al dispostat als acords de nivell de servei. D'altre banda, si l'ajuntament és el responsable de la tasca, i l'endarreriment és responsabilitat

**Ajuntament de
Lloret de Mar**

municipal, es permetrà que l'adjudicatari un endarreriment equivalent a qualsevol de les tasques del mateix projecte sense penalització.

- **Finalització del projecte:** en la seva finalització, s'emetrà un correu electrònic formalitzant aquest fet si el contracte va a càrrec de la quantitat d'hores. Si es realitza una modificació de contracte s'emetrà la corresponent acta de recepció. En el moment que un projecte finalitzi, si és una aplicació addicional, el seu cost s'incorporarà sense cost en el manteniment contemplat en el present plec.
- **Control de les taques:** els terminis de les tasques es controlaran, preferiblement, mitjançant un programari gestor especialitzat. Si no fos possible, es controlarà per correu electrònic sempre i quan quedi constància de l'inici i finalització del projecte i de cada tasca que l'integri.

15. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

Els acords de nivell del servei es divideixen en tres blocs: els aplicables en el manteniment del programari, els aplicables en la gestió de noves implementacions (qualsevol modificat de contracte o aquells projectes que superin les 10h d'acord a l'indicat anteriorment) i als danys derivats d'errades del programa.

A efectes dels acords de servei es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat del sistema.
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de l'avís fins que comencen les accions correctives.
- **Temps de resolució:** temps transcorregut entre l'avís de la incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- **Horari laboral** segons l'Ajuntament de Lloret de Mar de 08:00h a 15.00h.
- **Un dia laboral** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana** s'entén transcorreguts 7 dies naturals. Fites addicionals del contracte



Ajuntament de
Lloret de Mar

15.1 Acords aplicables al manteniment del programari

Es realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i s'avaluarà periòdicament d'acord als criteris exposats en la següent taula. L'incompliment dels nivells de servei podrà derivar en les següents penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari:

ID	PARÀMETRE	SLA	PENALITZACIÓ
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	<= 8 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<= 4 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
3	El temps de resolució en cas de fallada no crítica (incidència sense pèrdua de servei)	<= 7 dies naturals	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
4	El temps de resolució en cas de fallada crítica	<= 3 dies naturals.	Es penalitzarà en un 5% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la seva resolució.
5	Realitzar una actualització en producció sense el vistiplau previ de l'ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb 0.5% de la quota mensual.

15.2 Danys derivats d'errades en el programari

Si en el funcionament normal del programari, ja sigui per una actuació programada o per resolució d'una incidència, causi un mal funcionament derivat d'una errada imputable al contractista que obligui a l'ajuntament o ens dependents fer tasques addicionals de dedicació dels propis tècnics de l'Ajuntament, aquest podrà demanar i revisar una negociació amb l'adjudicatari dels temps imputat per l'actuació i/o resolució de la incidència. (Per exemple, si s'ha de fer una correcció de dades generades erròniament o la tramitació manual de tasques automàtiques).

15.3 Penalitzacions

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors (incloent les possibles pròrrogues de contracte) o sobre la garantia definitiva si s'escau.

**Ajuntament de
Lloret de Mar**

En cas d'incompliment en el termini d'execució de projectes derivats de la quantitat d'hores, les penalitzacions s'aplicaran sobre el total d'hores destinat en aquell projecte i, consegüentment, es descomptarà de la despesa del projecte o s'afegirà el respectiu temps a la quantitat d'hores.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada crítica en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

16. MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

El manteniment del programari, a banda del contemplat anteriorment inclourà les prescripcions desglossades al llarg d'aquest apartat.

17.1 Programari objecte

El programari objecte del manteniment i serveis de suport, està conformat per les següents aplicacions i plataformes (sens perjudici d'aquelles que es puguin anar incorporant en un futur):

***Genesys i 3: Sistema de Gestió per a
l'Administració Pública******Capa d'Integració i SOAP Genesys i 3***

GenNCL: Nucli

Serveis Web d'interoperabilitat: Nucli de persones i territori

GenDOC: Gestor de Documents

Serveis Web d'interoperabilitat: Gestor Documental Matrix i Firma electrònica

GenBPM: Motor de Processos de Negoci

Serveis Web d'interoperabilitat: eFac, CaixaFactura, eNotum, Tramesa Genèrica eaCAT, eTRAM, eTAULER, PSCP, iArxiu, ViaOberta, VALId, Registre i Expedients

GenBI: Motor Business Intelligence

Mòduls (Indicadors i Estadístiques)
Gestió d'Habitants
Registre i Expedients

Capa de Presentació

DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 12 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



Ajuntament de Lloret de Mar

OAC interface específic per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Registre E/S
Gestió Tributària i Recaptació
Padró d'Habitants

Tramitació on-line

Registre d'Entrada
Catàleg de tràmits
Tràmits
Accés amb certificat digital
Passarel·la de pagaments
Signatura digital
Validador de documents electrònics

Carpeta del Ciutadà

Accés amb certificat digital
Passarel·la de pagaments
Consulta i tràmits de:
Padró d'Habitants
Registre Entrada / Sortida
Expedients
Tributs
Rebuts
Factures **(fins 31.12.2021)**

Mòduls backoffice de Genesys

Mòduls de gestió integral transversals

Notificacions i eNotificacions
PortaSignatures

Gestió Tributaria

- Gestió Tributaria Mòdul Base (Ordenances, Objectes, Liquidacions i Padrons no específics)
- Bens Immobles
 - Sistema de Informació Cadastral (SIC)
 - Impost Bens Immobles (Urbana i Rústica) (IBI)
 - Impost Increment Valor Terrenys
- Activitats Econòmiques:
 - Impost Activitats Econòmiques (IAE)
- Impost Vehicles Tracció Mecànica
- Ingress Directe

Recaptació

- Voluntària i Pas a Executiva

Intervenció - Tresoreria (fins 31.12.2021)

- Sistema Comptable Administració Local
 - Comptabilitat Pressupostaria, Analítica i per Programes
 - Comptabilitat segons el P.G.C.P. (Partida Doble)
 - Comptabilitat Patrimonial / Inventari Bens i Amortitzacions
- Factura Electrònica

Gestió de Personal

DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 13 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

- Nòmines (Personal Funcionari, Contractat i Laboral)

Gestió de Població

- Padró Municipal d'Habitants

Registre General de Documents

Mòdul d'impressió per Crystal Reports

Registre integrat amb eaCAT

Gestió General Procediments Administratius (GGPA - Expedients)

Gestió General PADN: Propostes/Actes/Acords/Decrets/Notificacions i

Certificacions

WorkFlow Designer

MaGdA: Matriculació i Gestió d'Activitats

1 Llicència per l'Ajuntament

2 Llicències per a altres entitats municipals

Framework i infraestructura

Els necessaris per executar correctament el programari, entre d'altres: servidors d'aplicacions i serveis web, Visual SPEEDWARE RUN-ONLY per a Genesys, Apache JBOSS/Tomcat i els serveis de suport sobre servidor Base de dades Oracle Enterprise server 11g o superior.

17.2 Condicions i horaris

En la realització dels serveis i activitats, l'adjudicatari haurà de tenir en compte les condicions següents:

- La configuració dels diversos components es consensuarà amb l'ajuntament.
- L'adjudicatari provarà i verificarà el correcte funcionament quan hi hagi un canvi en la configuració.
- Els serveis es prestaran, com a mínim, de dilluns a dijous de les 8,30 a 18 h, divendres fins a les 15:00.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari establert anteriorment.
- El servei es prestarà en tots els dies laborables a Lloret de Mar
- L'adjudicatari haurà de proporcionar mètodes de contacte per la resolució d'incidències urgents d'aquells components que funcionin 24x7, com el registre telemàtic i el tramitador d'expedients BPM.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 14 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

- L'adjudicatari es connectarà als sistemes informàtics municipals d'acord a les normes i instruccions municipals vigents. Això pot incloure que l'adjudicatari identifiqui els seus treballadors amb el seu noms, cognoms i DNI.

17.3 Seguiment i gestió del contracte

Per tal d'assegurar el correcte desenvolupament del contracte, l'adjudicatari proposarà un responsable del seguiment que es reunirà mensualment (en persona o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, amb els següents objectius:

- Coordinar tots els projectes, desenvolupament rellevants i altres qüestions que no es considerin incidències.
- Vetllar per l'actitud proactiva de l'adjudicatari pel que fa al desenvolupament del contracte.
- Vetllar pel correcte seguiment de les incidències descrit en el següent apartat.
- Actuar com interlocutor entre l'ajuntament i els diferents tècnics de l'adjudicatari.
- Comunicar a l'ajuntament l'estat de les tasques que es duen a terme.
- Impulsar les tasques que l'ajuntament consideri prioritàries.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de servei.

L'ajuntament remetrà a la persona encarregada l'ordre del dia amb els punts a tractar una setmana abans de la reunió.

L'adjudicatari també haurà de disposar d'una eina web que permeti a l'ajuntament veure els projectes actius i el seu estat. La informació disponible a aquesta eina ha d'estar relativament actualitzada.

Aquest rol pot combinar-se amb l'indicat en el següent apartat per tal de la gestió de les incidències i peticions.

Per últim, un cop l'any es realitzarà una reunió presencial a instal·lacions de l'ajuntament per avaluar la gestió i evolució del contracte i del programari.

En cas de malaltia o baixa del responsable, l'adjudicatari en proposarà un substitut en la major brevetat possible.

17.4 Model de gestió d'incidències i peticions

DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 15 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



Ajuntament de Lloret de Mar

L'adjudicatari disposarà d'un primer nivell de recepció d'incidències o sol·licitud de millora a través d'una plataforma accessible via web i correu electrònic, mitjançant una eina de tiquets que permeti el seu seguiment i gestió exhaustiva, tant d'incidències, peticions i projectes.

Les peticions gestionades mitjançant aquest servei tindran dos nivells: les normals i les urgents o prioritàries. S'entendran per peticions prioritàries aquelles que impedeixin el treball dels usuaris o bé siguin habilitats nacionals, les oficines de registre o els membres electes de la corporació.

L'adjudicatari haurà designar un coordinador de la gestió de les incidències amb les següents responsabilitats:

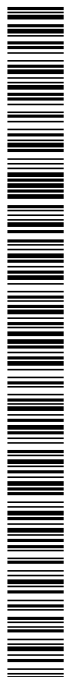
- Reunir-se (presencialment o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, un cop al mes per fer un seguiment de les incidències en curs.
- En aquestes reunions s'identificaran aquelles peticions que siguin més importants per l'ajuntament i, l'adjudicatari, tindrà l'obligació de prioritzar-les.
- Una setmana abans de la reunió, el coordinador remetrà al responsable del contracte:
 - o El consum d'hores de la quantitat d'hores consumit aquell mes i el restant.
 - o Les incidències que consten com obertes al seu sistema.
 - o Les incidències resoltes durant el mes amb el següent detall: programari causant, si són imputables al contractista (bugs) o a la quantitat d'hores, la descripció de la petició de suport, la data de la petició, el tècnic que l'ha realitzat i el temps invertit en la seva resolució i la data de tancament de la mateixa.

L'ajuntament revisarà les incidències tancades per l'adjudicatari, i li comunicarà qualsevol qüestió que sorgeixi, en especial si una incidència s'ha tancat sense resoldre el problema o si s'ha imputat a la quantitat d'hores quan es imputable al contractista. En aquest cas, l'adjudicatari té l'obligació de modificar la incidència seguint els criteris de l'ajuntament. En cas que no hi estigui d'acord, haurà de presentar informe motivat i s'estarà a la resolució de l'òrgan competent.

17.5 Hores de suport

L'ajuntament disposarà d'una quantitat de **84 hores** a l'any per a la resolució d'incidències o desenvolupaments diversos amb les següents característiques:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032021000024
Codi Segur de Verificació: 4bae3bc3-b53f-4ee0-90e0-a6a75b8dd60d Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2021_4211604 Data d'impressió: 23/04/2021 14:11:32 Pàgina 16 de 16		
SIGNATURES 1.- CPISR-1 C FRANCESC MASDEU COLÀS (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2021 12:29		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

- Correran a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a les hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari ("bugs"), degradació funcional del mateix; o de tasques executades del propi contractista.
- El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la quantitat d'hores (sempre i quan no s'inclouï en el primer punt).
- La quantitat d'hores es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació. A efectes de còmput de la despesa de la quantitat d'hores, s'usarà la relació econòmica proporcionada per l'adjudicatari en la seva oferta. El resultat es justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la quantitat establerta consumides.
- Les reunions de coordinació periòdiques establertes en el present plec (punts 17.3 i 17.4), així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores.

17.6 Facturació

L'adjudicatari presentarà factura trimestral per períodes vençuts que inclourà la part proporcional de llicències d'ús del programari Genesys i la part variable de les hores realitzades de la quantitat d'hores de suport.

En cas d'incompliment dels SLA, es reduiran els imports trimestrals d'acord a la penalització corresponent. Si l'ajuntament ho sol·licita, l'adjudicatari estarà obligat a presentar factura rectificativa descrivint aquest fet i aplicant la penalització.

A Lloret de Mar, a data de la signatura electrònica.

Cap de la secció de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions