



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL
PROGRAMARI GENESYS-i3 AUDIFILM**

Expedient número COSE/21013



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI GENESYS-i3-AUDIFILM

ÍNDEX

1. PRESCRIPCIÓ I. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI
2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES
 - 2.1. Manteniment funcional i mòduls inclosos
 - 2.2. Manteniment preventiu
 - 2.3. Manteniment correctiu
 - 2.4. Manteniment adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals
 - 2.5. Desenvolupaments a mida i consultoria
3. PRESCRIPCIÓ II. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA's)
4. PRESCRIPCIÓ III. OBLIGACIONS GENERALS DEL CONTRACTISTA
5. PRESCRIPCIÓ IV. CRITERIS DE VALORACIÓ
6. ANNEX I. CERTIFICAT D'EXCLUSIVITAT GENESYS



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI GENESYS-AUDIFILM

1. PRESCRIPCIÓ . OBJECTE GENERAL DEL SERVEI

L'Ajuntament de Mollet del Vallès disposa de programari corporatiu que engloba un conjunt d'aplicacions de gestió anomenat Genesys-i3. L'aplicació Genesys-i3 és propietat de l'empresa Audifilm i l'Ajuntament de Mollet del Vallès ha adquirit el dret d'ús d'una llicència general per poder utilitzar-ho dins del seu àmbit de responsabilitat.

L'objectiu general de la contractació de serveis pel manteniment del programari Genesys-i3 de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, és la provisió de l'assistència de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de les aplicacions Genesys-i3.

Per garantir el correcte funcionament es requereix de forma general:

- a) La modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- b) La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
- c) La resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions.
- d) Servei de suport remot a través de línia de connexió via internet.
- e) Realització de tasques de manteniment preventiu que permetin assegurar el correcte funcionament de l'aplicació Genesys-i3.
- f) Manteniment i actualització de la configuració de les integracions implementades
- g) Manteniment correctiu, en forma i temps, davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.



2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES

- El licitador es compromet a que en qualsevol configuració, actualització o desenvolupament que es realitzi, hi hagi una correcta correspondència dels entorns existents de producció i proves.
- L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilitarà al licitador una comunicació via internet, per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del licitador a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- Elaborar i mantenir la documentació dels serveis i sistemes instal·lats amb la seva infraestructura a l'inici del contracte. El licitador mantindrà actualitzada la documentació i la lliurarà en el termini màxim d'una setmana i a la finalització de la col·laboració amb independència de les versions intermèdies que hagi lliurat a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- L'Ajuntament de Mollet del Vallès permet les modificacions en l'entorn de proves havent de ser informat a priori per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme en l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada pel licitador i validada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en un temps màxim d'una setmana.

2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos

El servei de manteniment funcional de la plataforma Genesys-i3 inclou aquelles modificacions necessàries dels mòduls corresponents a la vista de les exigències legals que apareguin durant la vigència del contracte, sempre que aquestes no suposin un canvi substancial del programa i/o afectin a la seva concepció bàsica i operativa. El manteniment funcional integra també el manteniment normatiu en allò que afecta als canvis normatius durant el període de vigència del contracte.

També es preveu la inclusió d'actualitzacions o noves funcionalitats que es puguin incorporar tant a iniciativa d'Audifilm com del propi Ajuntament o altres clients, sempre que aquestes estiguin consensuades i prioritzades.

D'altra banda per a la correcció de les incidències que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions, s'estableix un termini de resposta no superior a 8 hores laborables comptades a partir del moment en què es reporta aquesta incidència.

El servei de suport es presta de manera remota a través de línia telefònica i/o connexió via internet.

A nivell funcional, els mòduls inclosos en aquest contracte són:



1. GENESYS: Sistema de Gestió per a l'Administració Local amb llicència d'ús per a usuaris il·limitats.

1.1 Capa d'Integració i SOAP Genesys-i3:

GenNCL: Nucli

GenDOC: Gestor de Documents

GenBPM: Motor de Processos de Negoci

Serveis Web d'integració amb eines del Consorci AOC (MUX, ENOTUM, ETRAM) i altres (VidSigner/Video Acta)

GenIS: Servidor d'Informació

1.2 Capa de Presentació:

Catàleg de Serveis

Carpeta Ciutadana

1.3 Mòduls backoffice de Genesys:

Mòduls de gestió integral transversals

- Notificacions electròniques

- Portafirmes

Registre General de Documents

Gestió General Procediments Administratius:

- Procediment Administratiu Comú

- Registre d'Actuacions sobre Expedients

- Tasques

Gestió de Decrets i Resolucions d'Òrgans de Govern

1.4 Integracions ja implantades o implantades durant la duració del contracte.

2.2. Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur. El principal objectiu és localitzar punts de fallada tècnica, mal funcionaments o aparició d'errors de l'aplicació, abans que aquests es produeixin.

En tots els casos estarà assistit/coordinat pel responsable tècnic del contractista. El manteniment preventiu inclou:

a) Manteniment i monitorització periòdica dels paràmetres crítics de funcionament de les utilitats, aplicacions i integracions.

b) Manteniment actualitzat de la documentació dels serveis instal·lats i



especificacions funcionals.

2.3. Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu a les actuacions que requereixen la intervenció per part d'un tècnic especialitzat perquè el funcionament de l'aplicació es troba compromès, total o parcialment. El principal objectiu d'aquest manteniment és assegurar la continuïtat del funcionament habitual del programari Genesys-i3.

Temps de resposta

En cas d'avaría extraordinària (implica parada del funcionament del programari Genesys-i3) el temps de resposta en incidències serà de 4 hores. En cas d'avaría ordinària (no implica parada del funcionament del programari Genesys-i3) el temps de resposta no superarà les 8 hores.

Temps de resolució

El temps de resolució per a incidències que no impliquin parada del funcionament del programa Genesys-i3, s'estableix un temps de resolució màxim d'una setmana.

El temps de resolució per a incidències que impliquin la parada del funcionament del programa Genesys, hauran de ser el més aviat possible, dedicant el licitador els recursos humans i tècnics necessaris i ininterromputs fins a la seva resolució; l'Ajuntament facilitarà tots els mitjans que pugui en ajuda a la resolució d'aquestes incidències. En tot cas, la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema no haurà de superar les 12 hores.

A la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà a l'Ajuntament de Mollet del Vallès en un termini màxim d'una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millores, si s'escau.

L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilita al licitador una comunicació via internet, per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del licitador a l'Ajuntament de Mollet del Vallès. El mètode de connexió que es durà a terme serà el que en cada moment es consideri oportú per ambdues parts depenent de la incidència.

En aquests casos l'empresa licitadora es compromet a no realitzar cap còpia del sistema ni de les bases de dades sense el consentiment explícit de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Així mateix, l'empresa licitadora es compromet a esborrar les dades que poguessin quedar en els seus sistemes locals un cop finalitzi la connexió telemàtica.



2.4. Manteniment adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals

L'ús diari i freqüent de l'aplicació Genesys-i3 comporta evolucions funcionals per tal d'adaptar-se a les necessitats que l'Ajuntament de Mollet del Vallès indiqui quan consideri oportú. El manteniment adaptatiu comprèn aquells desenvolupaments que s'incorporin per l'evolució pròpia de l'aplicació ja sigui tant a iniciativa d'Audifilm com del propi Ajuntament o altres clients, sempre que aquestes estiguin consensuades i prioritzades.

Aquestes evolucions funcionals es duran a terme havent de tenir en compte:

- La implantació de les noves evolucions serà acordada i coordinada amb l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- Adaptació de la infraestructura a les especificacions i estàndards establerts.
- En cas de fallada, l'empresa licitadora es compromet a restablir el servei en el menor temps possible i en les mateixes condicions que en l'inici del procés d'implantació.

En qualsevol cas, l'Ajuntament de Mollet del Vallès permet les modificacions en l'entorn de proves havent de ser informat a priori per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme a l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada pel licitador i validada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Les evolucions o noves especificacions funcionals seran documentades pel licitador.

2.5. Desenvolupaments a mida i consultoria

Addicionalment l'Ajuntament de Mollet del Vallès disposarà d'una borsa d'hores de consultoria, destinades a la realització de treball de desenvolupament de la plataforma i/o formació a persones administradores o usuàries, que no estiguin inclosos dins de cap dels apartats que precedeixen i que s'inclouen en concepte de manteniment funcional i dels sistemes. Aquesta borsa d'hores no serà inferior a l'equivalent a 10 jornades de treball.

3. PRESCRIPCIÓ. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA's)

El proveïdor s'obligarà, com a mínim, a oferir els següents nivells de qualitat com a Acords de Nivell de Servei (SLA):

- En cas d'incidències crítiques (amb parada de funcionament) el proveïdor garanteix resposta dins de les 4 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 12 hores, així com la recuperació total dins les 48 hores. Per cada 24 hores



addicionals sense solució, es descomptarà un 10% de la següent quota mensual de manteniment.

- Es preveu dins del servei de manteniment una tasca de prevenció per limitar interrupcions com les descrites en el paràgraf anterior, amb l'objectiu que no se'n produeixin més de tres en un any natural. Per cada aturada que excedeixi aquest llindar i no sigui atribuïble a una mala aplicació de les directrius d'ús de la plataforma per part de l'Ajuntament, s'aplicarà un sanció d'un 10% de la quota mensual de manteniment.
- En cas d'incidències ordinàries que no suposen aturada en el funcionament de les aplicacions de Genesys-i3 el temps de resposta no serà superior a 8 hores. El temps de resolució es fixa en un màxim d'una setmana. L'Ajuntament podrà contactar amb el tècnic responsable i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de cinc dies laborables. Per cada setmana addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.
- Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les 24 hores següents. Per cada 24 hores addicionals sense resposta, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.
- L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de manteniment a adaptar les aplicacions als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en el termini no superior a un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.

Addicionalment, l'adjudicatari detallarà a la seva oferta el cost dels seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota mensual es calcula en proporció a l'import anual de manteniment establert. Per al primer any de manteniment, inclòs en el contracte, es considera el preu de manteniment proposat per a la primera anualitat facturable.

4. PRESCRIPCIÓ. OBLIGACIONS GENERALS DEL CONTRACTISTA

Constitueixen obligacions generals per part del licitador:

- Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- No realitzar cap modificació a les instal·lacions existents sense el consentiment previ de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- Exonerar a l'Ajuntament de Mollet del Vallès de la responsabilitat que pogués derivar-se de qualsevol accident sofert pel personal contractat pel contractista en el



desenvolupament de les tasques inherents a l'objecte del contracte.

- Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte amb la finalitat d'obtenir les òptimes condicions de rendiment de les instal·lacions. Quan per obsolescència dels equips no es puguin aconseguir rendiments òptims, el contractista informará l'Ajuntament de Mollet del Vallès sobre les solucions tècniques més adequades per a aquestes instal·lacions.
- En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal, el licitador, com a encarregat del tractament, queda obligat al compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i altra normativa aplicable.

El licitador respondrà, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzemament i custòdia. A aquest efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Mollet del Vallès, per qualsevol dany i perjudici que sofreixi directament, o per tota reclamació, acció o procediment que derivi d'un incompliment o compliment defectuós per part del licitador del disposat tant en el contracte com el disposat en la normativa reguladora de la Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Als efectes de l'article 33 de la Llei 3/2018, el licitador únicament tractarà les dades de caràcter personal a què tingui accés d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i no les aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a la finalitat del contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

En el cas que el licitador destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà considerat també responsable del tractament, i haurà de respondre de les infraccions en què hagués incorregut personalment.

El licitador haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provenguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.

5. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ

La durada de la contractació dels serveis descrits en el present plec, és de dos anys des de la signatura del corresponent contracte, prorrogable per períodes anuals fins a una durada màxima de tres anys.



El preu màxim del contracte és de trenta-dos mil nou-cents euros anuals (32.900,00 euros) més IVA.

La facturació serà mensual per mensualitats vençudes.

6. PRESCRIPCIÓ IV. CRITERIS DE VALORACIÓ

Els criteris de valoració és l'oferta econòmica. Per aquest motiu caldrà presentar justificació del pressupost presentat.

Tot això és necessari per poder assegurar un adequat funcionament del programari Genesys-i3 a l'Ajuntament Mollet del Vallès.

Per deixar-ne constància i que cursi els efectes oportuns, es signa a la ciutat de Mollet del Vallès.

**EL CAP DE SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA,
ADMINISTRACIÓ DIGITAL I QUALITAT DE SERVEI
MAMPEL JUNCOSA, JAUME**



6. ANNEX I.

CERTIFICAT D'EXCLUSIVITAT GENESYS



GENESYS: SISTEMA DE GESTIÓ PER A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

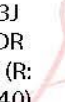
Audifilm Consulting S.L.U. amb CIF **B83998740**, com a desenvolupador i propietari en exclusiva de la solució software **Genesys** i tots els mòduls que l'integren, tals com: Nuclí; Gestió Tributaria i Recaptació; Intervenció/Tresoreria; Gestió de Recursos Humans; Gestió de Població; Gestió de Registre, Expedients, Portafirmes i mòdul d'integració - WebServices d' Integració i integracions amb serveis tant del Consorci AOC com de la Administración General del Estado (AGE) - ,

CERTIFICA

1º Que **Audifilm Consulting S.L.U.** es el subministrador únic de la solució i que la instal·lació i el manteniment es realitza en exclusiva per tècnics qualificats propis de la companyia.

2º Que no es deleguen els serveis de subministrament, instal·lació i manteniment de la solució Genesys a cap tercer, no existint distribuïdors ni subcontractistes autoritzats.

3º Que els mecanismes d'integració de Genesys amb Software de tercers, es realitzen a través del mòdul d'Integració, el codi del qual i lògica de negoci han estat desenvolupats i son mantinguts en exclusiva per personal de la pròpia companyia.

Nom:	Diego Camblo Giménez	Salvador Camblo Giménez
DNI:	44593467D	44592873J
Càrrec:	Soci Director / Representant Legal	Administrador
Signatura:	 Firmado digitalmente por 44593467D DIEGO CAMBLO (R: B83998740) Fecha: 2021.04.20 18:19:16 +02'00'	44592873J SALVADOR CAMBLO (R: B83998740)  Firmado digitalmente por 44592873J SALVADOR CAMBLO (R: B83998740) Nombre de certificado digital: 25.4.12-EMEX-EXTMEX-ATMEX-PUERTO 10-44592873J audifilmcertificadas-44592873J 99464646-SALVADOR, DIEGO CAMBLO GIMENEZ, con 44592873J SALVADOR CAMBLO R: B83998740, 25.4.12-EMEX-EXTMEX-ATMEX-PUERTO, audifilm consulting sl, c/ief Fecha: 2021/04/20 11:16:35 +02'00'



Ajuntament de
Mollet del Vallès