



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT
I DESENVOLUPAMENT DE MILLORES DEL PROGRAMARI GENESYS DE
L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LA BARCA I ENTITATS DEPENDENTS**

Índex

1	INTRODUCCIÓ	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2.1	Objecte del contracte	2
2.2	Tipus de manteniments	2
2.3	Serveis i mòduls objecte del manteniment	3
2.4	Mòdul de gestió de recursos humans	5
2.5	Bossa d'hores de suport/manteniment	6
3	REQUERIMENTS GENERALS	7
4	AUTORITZACIONS I L·LICÈNCIES	9
5	MANTENIMENT DEL PROGRAMARI	10
6	IMPLANTACIÓ DE MILLORES, NOUS MÒDULS I INTEGRACIONS (per PROJECTES)	10
6.1	Formalització de la PETICIÓ d'INICI d'un PROJECTE	12
6.2	Consideracions generals dels projectes	14
7	FORMACIÓ I ACOMPANYAMENT	14
8	SEGUIMENT I GESTIÓ DEL CONTRACTE	15
8.1	Model de gestió d'incidències i peticions	16
8.2	Hores de suport/manteniment	17
9	EXECUCIÓ DELS PROJECTES	17
9.1	Metodologia	18
10	TRANSFERÈNCIA I DOCUMENTACIÓ TÈCNICA	20
11	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	21
11.1	Tipificació d'Incompliments	25
12	RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS	29
12.1	Penalitats	29
12.2	Cobrament de les penalitzacions	31
13	SEGURETAT	31
13.1	Característiques específiques a cobrir per l'adjudicatari	32
14	PROTECCIÓ DE DADES	32
15	CONFIDENCIALITAT	33
16	GARANTIA I INTEROPERABILITAT	33
17	INICI I DURADA DEL CONTRACTE	34
18	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	34



1 INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest document és proporcionar les condicions per a la prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu així com les condicions d'implantació de millores, nous mòduls i integracions del programari informàtic anomenat GENESYS de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i entitats dependents, en endavant l'Ajuntament.

El plec de prescripcions tècniques, en endavant PPT, fixa les pautes tècniques que regiran la realització de la prestació en fase d'execució contractual. El PPT, doncs, defineix les qualitats i les condicions d'execució del servei objecte d'aquest contracte.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte consistirà en:

- La prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del programari informàtic anomenat GENESYS (Sistema de Gestió per a l'Administració Local) que és l'utilitzat actualment per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i entitats dependents per a les seves gestions i serveis administratius.
- La implantació d'un conjunt de millores, nous mòduls i integracions (*punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*).

L'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca va adquirir mòduls d'aquest programari des de l'any 1997 i fa ús dels mateixos fins a l'actualitat. Cal destacar que l'empresa Audifilm Consulting SLU ha desenvolupat les aplicacions objecte de manteniment, és l'empresa propietària del codi font i l'únic proveïdor que el comercialitza i que pot realitzar el manteniment.

2.2 Tipus de manteniments

El manteniment objecte d'aquest contracte és de tres tipus:

- Preventiu, el que realitza Audifilm Consulting SLU de manera autònoma per a la detecció de possibles errors o mal funcionament de qualsevol programari GENESYS.
- Correctiu, que implica correcció d'errors, millores, pedaços etc. i l'assistència tècnica corresponent (aquest manteniment



inclou tant la part de subministrament, si les correccions i millores són poc complexes, com la part de serveis si aquestes correccions o actualitzacions requereixen tasques i actuacions complexes i, si escau, formació al personal de l'Ajuntament que les utilitza).

- Evolutiu, que inclou l'adaptació del software en manteniment als canvis legals i tecnològics que es puguin produir durant tota la vigència del contracte, l'actualització a noves versions quan aquestes es produeixin i el desenvolupament a mida de nous mòduls per a millorar les funcionalitats del software existent i/o adaptar-lo a noves necessitats, tot això juntament amb l'assistència tècnica corresponent per poder-ho dur a terme.

2.3 Serveis i mòduls objecte del manteniment

Actualment, el programari GENESYS implantat a l'Ajuntament i objecte de manteniment consta dels següents serveis i mòduls:

- Nucli: és la base del sistema d'informació.
- Gestió de població (Habitants): mòdul que inclou les següents funcionalitats:
 - o Integració amb Via Oberta (permet que les altres administracions puguin consultar el padró municipal d'habitants de Sant Andreu de la Barca).
 - o Cens Electoral.
 - o Gestió de dades variables (Quintes, situació, etc.).
 - o Informes generals i estadístiques (llistat de variacions de padró).
- Gestió Tributària i Recaptació: mòdul que inclou les funcionalitats següents:
 - o Gestió Tributària Model Base consistent en objectes, liquidacions i padrons no específics.
 - o Bens Immobles:
 - Sistema d'Informació Cadastral (SIC).
 - Impost Bens Immobles (IBI), urbana i rústica.
 - Impost Increment Valor Terrenys.
 - o Activitats Econòmiques: Impost Activitats Econòmiques (IAE).
 - o Impost de vehicles de tracció mecànica.
 - o Gestió de denúncies.
 - o Recaptació voluntària i pas a executiva.
 - o Recaptació, seguiment d'expedients executiva.
- Intervenció i Tresoreria: mòdul que inclou les funcionalitats del sistema comptable de l'Ajuntament:
 - o Comptabilitat pressupostària, analítica i per programes.
 - o Comptabilitat segons el PGCP (Partida doble).
 - o Comptabilitat Patrimonial / Inventari de Bens i Amortitzacions.



- o Factura electrònica, càrrega al programa de comptabilitat de les factures electròniques i expedients C152 (Factura electrònica i C154 (Reserva de crèdit) al gestor d'expedients.
- Gestió de Recursos Humans: Aplicació que permet la gestió de nòmines de tot el personal de l'Ajuntament i entitats dependents:
 - o Generació de nòmines.
- Gestió de Registre electrònic: registre general de documents d'entrada i sortida de l'Ajuntament:
 - o Registre de documents electrònic.
 - o Integració del registre electrònic amb els serveis de l'AOC (eTRAM, MUX, VALid, etc).
- Gestor d'expedients: mòdul de gestió d'expedients, portasignatures i inici de tràmits des d'Internet (mòdul RENT).

Es contemplen aquí aquestes tres eines (aplicacions o mòduls)

- o BPM web: interfície web per a la gestió dels expedients.
 - o Workflow Designer: mòdul de disseny d'expedients.
 - o BPMadmin: mòdul d'administració de rols, seguretats i administració del gestor d'expedients.
- Mòduls d'integració: son els mecanismes d'integració del conjunt d'aplicacions GENESYS d'Audifilm Consulting SLU amb programari de tercers:
 - o Servei de còpia autèntica, còpia simple i integració mitjançant el protocol TWAIN amb escàners.
 - o Integració amb el servei eFACT de l'AOC (factura electrònica) i càrrega al programa de comptabilitat de les factures electròniques així com la integració amb els expedients C152 (Factura electrònica i C154 (Reserva de crèdit) al gestor d'expedients.
 - o Integració del Padró Municipal d'Habitants amb el servei Via Oberta de l'AOC.
 - o Integració de servei eTRAM de l'AOC amb el registre d'entrada de l'Ajuntament per a la presentació d'instàncies genèriques.
 - o Integració del servei Via Oberta de l'AOC amb el gestor d'expedients BPM.
 - o Integració de la carpeta ciutadana amb el VALid.
 - o Integració del gestor d'expedients BPM amb el VALid.
 - o Integració del servei e-NOTUM amb el Registre electrònic i el gestor d'expedients.
- Carpeta ciutadana: és un servei en línia que habilita un canal de comunicació segur per tal de conèixer l'estat dels tràmits que ha realitzat un/a ciutadà/na:



- o Llista de registres d'entrada i sortida i documents associats.
 - o Llista d'expedients del ciutadà i el seu estat així com documents associats.
 - o Consulta d'informació del Padró Municipal d'Habitants.
 - o Portasignatures electrònic per a signatura electrònica de documents que l'Ajuntament posa a disposició del ciutadà o representant d'una empresa a través del circuit de signatura dins del procés de tramitació de l'expedient.
 - o Generació i descàrrega dels volants d'empadronament, volants de l'històric de moviments i de convivència per als habitants de Sant Andreu de la Barca.
- Gestor documental (GD-Matrix): sistema que permet, mitjançant l'ús de metadades estandarditzades la gestió dels documents que formen part dels sistemes d'informació:
- o Crear i aplicar polítiques de conservació i eliminació de documents.
 - o Classificació en sèries documentals segons el Quadre de Classificació (QdC) així com les eines per al manteniment d'aquestes sèries documentals.
 - o Eines de pas d'expedients cap a l'arxiu i gestió d'aquests documents un cop transferits.
 - o Compliment d'aspectes relacionats amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) així com la integració amb diferents plataformes i àmbits, també en el futur (per a la transferència estandarditzada d'informació).

El contracte comprèn el manteniment de totes aquelles eines i programari que formen part de la plataforma GENESYS (a l'actualitat o en el futur) instal·lades en la infraestructura tecnològica de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i entitats dependents. El manteniment és integral i aplicable al conjunt de tot el software GENESYS de l'Ajuntament i entitats dependents.

La implantació de millores, nous mòduls i integracions (*punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) així com les possibles modificacions de contracte estaran subjectes al manteniment establert al present plec com una eina o funcionalitat més del conjunt d'aplicacions GENESYS.

2.4 Mòdul de gestió de recursos humans

El proveïdor Audifilm Consulting SLU informa que té previst deixar d'oferir el manteniment del mòdul de "Gestió de recursos humans".

En aquest sentit, amb la finalitat de garantir la continuïtat d'aquest programari i donada la importància d'aquest mòdul per al correcte funcionament de la gestió relacionada amb les nòmines dels treballador/es municipals, s'ha establert aquesta clàusula específica que estableix que Audifilm Consulting SLU haurà de garantir el manteniment d'aquest mòdul durant un període mínim de dos anys des de la signatura del contracte.



Audifilm Consulting SLU haurà de col·laborar amb l'empresa adjudicatària de la nova solució que implantí l'Ajuntament, facilitant tota la documentació necessària per realitzar la migració de dades, les integracions que es prevegin i resolent qualsevol dubte tècnic que pugui sorgir als consultors i tècnics implicats en aquest procés. A tals efectes, Audifilm Consulting SLU designarà un referent del projecte de migració i integracions que serà l'interlocutor amb l'empresa adjudicatària de la nova solució de gestió de nòmines que implantí l'Ajuntament.

La data efectiva en la qual Audifilm Consulting SLU deixarà d'oferir manteniment del mòdul de gestió de recursos humans s'acordarà mitjançant acta signada per un representant d'Audifilm Consulting SLU i pel responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

Així mateix, des de la data que Audifilm Consulting SLU deixi de cobrir el manteniment d'aquest mòdul, el preu del manteniment anual del conjunt d'aplicacions i mòduls s'haurà de reduir en 2.450,00 € (IVA exclòs).

Aquesta circumstància es tractarà com una causa prevista de modificació del contracte que es recollirà al PCAP.

2.5 Bossa d'hores de suport/manteniment

Forma part del manteniment objecte del present PPT, una bossa de 142 hores anuals destinades a donar suport als usuaris o a l'equip tècnic d'informàtica de l'Ajuntament per part d'Audifilm Consulting SLU.

A aquestes hores no serien imputables a les tasques, consultes, actuacions, etc. ... fetes des d'Audifilm Consulting SLU quan es deguin a prevenció o correcció d'errors d'un mal funcionament de l'eina i/o una adaptació a la normativa legal incloent qualsevol modificació o adaptació de les integracions existents amb tercers (AOC, etc.)

aquestes hores de suport/manteniment anirien a càrrec del licitador i no descomptarien d'aquesta bossa d'hores.

Bàsicament l'ús d'aquestes hores seria:

Hores anuals per a consultes:

- Hores de formació i acompanyament (en format virtual o presencial) destinades a usuaris que necessitin actualitzar coneixements d'aplicacions GENESYS implantades a l'Ajuntament.
- Hores de formació i acompanyament (en format virtual o presencial) destinades a usuaris tècnics per cobrir necessitats de formació per una banda en matèria de sistemes (arquitectura del sistema i també la transmissió dels coneixements necessaris per a mantenir-la correctament i assegurar-ne l'operativitat del dia a dia) i, de l'altra, dels coneixements per a l'ús de totes les



eines d'integració, mòduls en manteniment i les interfícies de programació d'aplicacions (API) disponibles. Després de la formació s'haurà d'habilitar, per un mínim de 15 dies hàbils, una línia telefònica entre els formadors i els usuaris tècnics de l'Ajuntament per a poder resoldre dubtes tècnics de procediment o d'aplicació específica dels conceptes de la formació.

- Hores destinades a la actualització i/o migració de serveis a altres servidors per obsolescència del sistema operatiu.
- Hores destinades a la valoració i execució de possibles canvis d'infraestructures per raons de seguretat, eficiència i optimització dels sistemes.
- Hores destinades al manteniment de l'Oracle Run Only i de l'SpeedWare/4GL per a GENESYS.
- Hores destinades a millores del rendiment de la base de dades, velocitat de resposta de les consultes dels nodes, etc.

Als punts 7 *Formació i acompanyament* i 8.2 *Hores de suport/manteniment* del present document es troben detallades més característiques de les hores d'aquesta borsa.

3 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 tècnics designats per l'adjudicatari que coordinaran les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari i d'acord a la metodologia establerta en el present plec (*punt 8 Seguiment i gestió del contracte i punt 9 Execució dels projectes*).
- Manteniment preventiu: totes aquelles accions encaminades a salvaguardar i evitar una degradació i 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 relacionades amb el programari i les seves funcionalitats. Forma part d'aquest manteniment la documentació tècnica (*punt 10 Transferència i documentació tècnica*).



- 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 per l'adjudicatari. 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 les possibles implicacions de la incidència o errada.
- Manteniment evolutiu: totes aquelles accions, desenvolupaments, adaptacions i evolucions del programari i bases de dades que permetin als sistemes informàtics municipals adaptar-se a necessitats específiques derivades del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa o canvis en els serveis públics.
 - o Dins d'aquest manteniment fem una menció especial als **canvis i/o actualitzacions de versions** de qualsevol part del programari GENESYS:
 - Audifilm Consulting SLU es compromet a notificar a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca del desenvolupament de qualsevol actualització de la versió, de qualsevol de les parts del seu programari que tingui disponible, en un període de fins a 2 mesos que començaran a comptar a partir del moment en que Audifilm Consulting SLU informi o instal·li aquesta actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
 - Aquesta notificació haurà d'anar acompanyada en tot cas, d'un informe on Audifilm Consulting SLU haurà de fer constar l'objecte i l'abast de l'actualització.
 - Audifilm Consulting SLU es compromet calendaritzar (i posteriorment a instal·lar aquesta actualització d'acord amb aquest calendari establert) amb l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca dins d'un període de 6 mesos a comptar des de la notificació feta a aquest Ajuntament, a no ser que l'Ajuntament es manifesti en sentit contrari i PER ESCRIT.
- Formació: a petició expressa per part de l'Ajuntament o com a part de la implantació d'una millora o nova funcionalitat, caldrà que l'adjudicatari pugui realitzar sessions de formació, tant a personal tècnic com als usuaris finals del programari. Aquesta formació podrà ser virtual o presencial a les instal·lacions municipals.
- Comunicació de canvis i pedaços: l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi/actualització del programari en producció abans de realitzar-la. Aquestes modificacions, excepte en casos de força major, hauran d'aprovar-se prèviament per l'Ajuntament.



4 AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

Si l'adjudicatari 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.

Resten exclosos la base de dades corporativa Oracle, els sistemes operatius, sistemes de seguretat corporatius, així com eines de tercers sobre la que el programari GENESYS s'integri (per exemple les eines de l'AOC.).

L'adjudicatari té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i entitats dependents que siguin necessàries per l'execució del contracte i el correcte funcionament de les aplicacions. Com, per exemple, frameworks de desenvolupament (Java, Speedware, Jboss, WildFly, etc.) o programari per a la gestió de projectes, incidències i, en general, per a la gestió de tot allò relacionat amb el contracte.

Així mateix, l'adjudicatari estarà obligat a obtenir i instal·lar noves versions de les eines quan aquestes siguin necessàries per motiu de seguretat directe (injeccions SQL, CVE greus, etc) o indirecte (necessitat d'actualitzar el sistema operatiu de servidors, frameworks, etc. que no tinguin suport oficial del fabricant o hagi caducat per obsolescència).

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 l'Ajuntament i entitats dependents per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Per últim, l'adjudicatari 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 amb plataformes de tercers així com totes les eines d'administració i disseny del programari GENESYS de que l'Ajuntament disposa actualment (WorkFlow, BPMAdmin, GD-Matrix).



5 MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

Per garantir el correcte funcionament es requereix de forma general:

- La modificació dels mòduls necessària per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions (en quan a les noves versions, vegeu l'especial menció del punt 3 *Requeriments generals - Manteniment Evolutiu* - del present PPT), documentació i/o manuals.
- D'igual manera s'ha de mantenir actualitzada de tota la documentació, manuals, etc. ... que es puguin demanar des de l'Ajuntament.
- La resolució d'incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades si se n'haguessin generat d'errònies degudes al mal funcionament de les aplicacions.
- Servei de suport remot en línia via Internet i telefònic.
- Realització de tasques de manteniment preventiu que permetin assegurar el correcte funcionament de les aplicacions GENESYS.
Si aquestes tasques poden tenir afectació sobre el servei en productiu caldrà comunicar-les abans de realitzar-les. Aquestes modificacions, excepte en casos de força major, hauran d'aprovar-se prèviament per l'Ajuntament.
- Manteniment i actualització de la configuració de les integracions implementades.
- Manteniment correctiu, en forma i temps, davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de qualsevol de les aplicacions GENESYS.
- Manteniment de la base de dades Oracle.

6 IMPLANTACIÓ DE MILLORES, NOUS MÒDULS I INTEGRACIONS (per PROJECTES)

L'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca vol avançar en la consecució de l'expedient electrònic integral d'extrem a extrem, i per a fer-ho possible, és necessària la integració de tot un seguit de serveis que es presten a través de plataformes externes en el programa corporatiu de tramitació electrònica d'expedients (BPM) i altres mòduls i aplicacions propis del sistema d'informació GENESYS. Aquesta integració de plataformes evita l'accés a diversos entorns de treball per part del personal de l'Ajuntament, fent la gestió de l'expedient administratiu molt més àgil i efectiva.



Amb l'objectiu d'implantar l'expedient electrònic integral que s'ha esmentat anteriorment, durant la vigència del contracte, s'han previst un conjunt millores, nous mòduls i integracions que es detallen a continuació (**en cap cas** l'Ajuntament està obligat a sol·licitar l'inici i/o execució de cap de les noves funcionalitats que s'enumeren seguidament):

1. Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora: l'objectiu principal és agilitzar els processos de fiscalització i els informes de control permanent d'Intervenció automatitzant-los en un entorn visual i segur. Aquest mòdul té com a objectius principals la generació d'informes de despesa de manera automàtica, la centralització de les peticions en un únic espai, el control del cicle de vida de les mateixes i, finalment, la simplificació i automatització del procés de fiscalització per part d'intervenció, que faciliten la gestió i garanteixen la reducció dels terminis de tramitació.
2. Integració i Interoperabilitat amb Representa: El servei Representa de l'AOC permet donar d'alta una representació nova i/o consultar si existeix una representació vàlida entre dues persones. En el cas de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca les entrades al registre es poden realitzar directament des de l'aplicació de registre de GENESYS o mitjançant un tràmit electrònic. En tots dos casos cal poder fer la consulta de la representació de la persona sol·licitant i/o donar d'alta la representació en el cas que no existeixi a Representa. És per això que cal habilitar uns botons a l'aplicació de registre per fer les operacions i adjuntar la documentació associada i també habilitar uns serveis webs per poder fer les mateixes operacions des del tramitador municipal. Documentació d'AOC per a la integració del Representa:

<https://www.aoc.cat/knowledge-base/documentacio-de-suport-a-la-integracio-amb-el-servei-web-de-representa>.

3. Gestor documental GD-Matrix:
 - o Millora en la gestió de les METADADES d'Arxiu: a banda de tenir les mínimes exigides a l'ENI, aquesta millora permetrà afegir-ne o modificar el valors de les existents.
 - o Creació, configuració i manteniment de noves polítiques per a la gestió dels documents des del gestor documental GD-Matrix.
 - o Integració del Gestor Documental GD-Matrix amb l'iArxiu: l'iArxiu és un servei de l'AOC de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients/documents que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida. Aquesta integració ha de permetre l'enviament d'expedients/documents des del gestor documental de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca



(GD-Matrix) a l'iArxiu per tal de conservar i protegir els documents electrònics amb totes les garanties de seguretat, integritat i autenticitat.

4. Integració i Interoperabilitat amb Tramesa Genèrica: El servei de Tramesa Genèrica (TGen) es troba disponible a l'Extranet de les Administracions Públiques Catalanes (EACAT). Mitjançant aquest canal tant els ens locals com tots els Departaments de la Generalitat de Catalunya poden enviar a qualsevol altre ens una tramesa per comunicar-li telemàticament tot allò que no té un servei específic, és a dir, que la Tramesa Genèrica o tramesa interadministrativa dona cobertura a tots aquells procediments que no tenen definit un tràmit concret a la plataforma EACAT, de manera electrònica. Aquesta integració anomenada OVER_INTEGRACIO, permetrà la integració amb la tramesa genèrica i altres serveis i tràmits d'EACAT sense necessitat d'omplir i manipular formularis PDF. Es tracta d'una integració amb missatgeria XML que permetrà una integració molt més senzilla i neta amb EACAT.
5. Integració i Interoperabilitat Autoliquidacions ORGT: Actualment L'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT) de la Diputació de Barcelona té delegat el cobrament d'impostos, taxes i preus públics municipals i aquesta integració té per objecte transferir aquells cobraments que actualment gestiona l'Ajuntament i encara no estan cedits a l'ORGT.
6. Subprocés de liquidacions on-line: consistent en l'activació i configuració al sistema GENESYS d'una passarel·la de pagaments (Servired) per aquells tràmits que comportin algun tipus de pagament i no estiguin cedits o gestionats per l'ORGT.
7. Integració bi-direccional amb GIA: el Gestor d'Informació d'Activitats (GIA) de la Diputació de Barcelona és una plataforma que facilita als ajuntaments la gestió de les activitats i establiments que hi ha al terme municipal. Actualment el sistema GENESYS està integrat parcialment amb GIA. Aquesta millora en la integració haurà de permetre que ambdós sistemes (GIA i GENESYS) continguin les mateixes dades independentment d'on s'hagin creat, actualitzat, modificat o eliminat aquestes dades.

La calendarització i planificació i execució de les implantacions detallades a la llista anterior (o qualsevol altra que calgués fer de manera sobrevinguda) es farà considerant-se un **PROJECTE**, i això implica que s'haurà de fer la petició formal d'iniciar el projecte concret tal com s'explica a continuació i executar-lo atenent al punt 9 Execució dels projectes, d'aquest PPT.

6.1 Formalització de la PETICIÓ d'INICI d'un PROJECTE



Es farà de la manera següent:

- El responsable del projecte designat per l'Ajuntament comunicarà formalment a l'adjudicatari la voluntat d'iniciar **un nou projecte** per a la implantació d'alguna de les millores, nous mòduls o integracions detallades a l'inici d'aquest *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*. També es pot demanar l'inici formal d'un projecte per qualsevol motiu especificat al *punt 9 Execució dels projectes* del present document.
- L'adjudicatari disposarà de 3 mesos, a comptar des de la notificació referida, per presentar a l'Ajuntament **el document d'especificació del projecte d'implantació** de la millora proposada, que **serà bàsicament el que regirà el projecte en sí**, on hi constarà com a mínim:
 - o l'objecte que es proposa,
 - o l'abast del mateix dins del sistema existent,
 - o el calendari d'implantació amb la planificació de les tasques necessàries, consistent en un cronograma d'activitats detallat amb la data d'inici i finalització del projecte i la llista de tasques necessàries per a dur-lo a terme especificant per cadascuna d'elles:
 - prioritat (baixa, normal o alta),
 - durada estimada,
 - si és responsabilitat de l'adjudicatari o de l'administració,
 - el tècnic/s assignat/s si la tasca és responsabilitat de l'adjudicatari,

Aquest cronograma també haurà d'encabir la formació al personal tècnic o administratiu de l'Ajuntament en cas que al projecte en concret sigui necessària.

L'Ajuntament revisarà les tasques assignades que ha de dur a terme i li donarà el vist-i-plau o demanarà la seva modificació si s'escau.

- o El responsable del projecte per part de l'adjudicatari al que l'Ajuntament es dirigirà per fer el seguiment de les tasques, coordinar els implicats i revisar el resultat de la implantació.
- o El personal que per part d'Audifilm Consulting SLU quedarà adscrit al projecte.
- o També s'haurà d'incloure un apartat on es definirà la documentació que es lliurarà a l'Ajuntament al final del projecte i què contindrà de manera general cada document.
- o Finalment també s'inclourà en aquest document d'especificació el preu total desglossat.



- La data d'inici de la implantació efectiva no podrà ser superior als 6 mesos, a comptar des de la notificació del responsable del projecte de l'Ajuntament de la voluntat d'iniciar el projecte.

6.2 Consideracions generals dels projectes

- L'Ajuntament no podrà sol·licitar l'execució de dos o més projectes en paral·lel o al mateix temps.
- L'adjudicatari treballarà en les diferents fases del desenvolupament o desplegament, atenent les prioritats establertes.
- Per cada projecte implementat i quan l'Ajuntament verifiqui la correcta finalització de cadascuna de les fases i el correcte comportament del tot el sistema amb la millora funcionant, l'Adjudicatari haurà de lliurar la documentació associada al projecte conforme consti a l'especificació del mateix abans que l'Ajuntament certifiqui el seu assoliment.

Aquesta certificació serà imprescindible per tal que l'adjudicatari pugui facturar el cost corresponent al projecte.

- L'adjudicatari adaptarà la seva pròpia metodologia de desenvolupament als requeriments específics de l'Ajuntament pel que fa a l'execució dels projectes (punt 8 *Seguiment i gestió del contracte* i punt 9 *Execució dels projectes*).
- La formació i acompanyament dels projectes descrits en aquesta clàusula no es computaran en la bossa de 142 hores anuals ja que formen part dels costos associats a cada projecte.
- Com es durà a terme l'execució del projecte quedarà establert pel **document d'especificació inicial** al que fem referència anteriorment i a l'indicat en el punt 9 *Execució dels projectes* del present PPT.

7 FORMACIÓ I ACOMPANYAMENT

L'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca disposarà d'una bossa de 142 hores anuals de suport/manteniment destinades, entre d'altres serveis, a formació a treballadors municipals (punt 2.3 *Bossa d'hores de suport/manteniment*).



L'adjudicatari, a petició formal de l'Ajuntament, haurà de donar resposta a necessitats de formació d'aplicacions i funcionalitats existents així com les noves que s'incorporin durant la vigència del contracte i també en matèria de sistemes i arquitectura de la solució objecte del contracte.

El procediment a seguir serà el següent:

- L'Ajuntament realitzarà per escrit a l'adjudicatari la petició/comunicació de formació indicant l'objectiu de la formació, el format (presencial o telemàtica) i el nombre i perfils dels assistents.
- L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament en un termini no superior a 5 dies laborals la proposta de formació indicant les hores previstes, el/la professional que l'impartirà, el format, les dates i horaris de la formació i la documentació que serà entregada.
- L'inici de la formació no podrà superar els 30 dies naturals a comptar, des de la comunicació inicial per part de l'Ajuntament, llevat dels casos on sigui pactat entre les dues parts.

8 SEGUIMENT I GESTIÓ DEL CONTRACTE

Per tal d'assegurar el correcte desenvolupament del contracte, l'adjudicatari nomenarà un responsable del contracte per a la interlocució amb l'Ajuntament i que es reunirà mensualment (en persona o telemàticament) amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, o persona en la que delegui, per tractar qualsevol àmbit relacionat amb l'execució del contracte.

El responsable del contracte nomenat per l'adjudicatari tindrà, entre d'altres, les següents funcions:

- Coordinar tots els projectes, desenvolupaments rellevants i altres qüestions que no es considerin incidències.
- Vetllar per l'actitud proactiva de l'adjudicatari pel que fa al desenvolupament i execució del contracte.
- Impulsar les tasques que l'Ajuntament consideri prioritàries.
- Comunicar a l'Ajuntament l'estat de les tasques que es duen a terme.
- Vetllar pel correcte compliment dels acords de nivell de servei (*punt 11 Acords del nivell de servei*).
- Actuar com interlocutor entre l'Ajuntament i els diferents tècnics de l'adjudicatari.



- Notificar a l'Ajuntament l'existència de qualsevol millora, nou mòdul o actualització de qualsevol de les parts del seu programari atenent amb especial atenció les **actualitzacions de versió**, el procediment de notificació de les quals s'especifica al *punt 3 Requeriments generals - Manteniment Evolutiu* -.

L'Ajuntament remetrà al/la responsable del contracte 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 en aquesta eina haurà d'estar actualitzada.

Un cop l'any es realitzarà una reunió presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament per avaluar la gestió, evolució i possibles incidències relacionades amb el contracte.

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

8.1 Model de gestió d'incidències i peticions

L'adjudicatari disposarà d'un primer nivell de recepció d'incidències o sol·licituds 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, com de peticions i projectes.

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 de l'Ajuntament, 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 d'aquell mes indicant concepte, dedicació i estat (oberta, en procés o tancada).
 - o Les incidències que consten com obertes al seu sistema.
 - o Les incidències resoltes durant el mes amb el següent detall: programari causant i solució adoptada, si són imputables al contractista (bugs) o a consultes o peticions de l'Ajuntament, la descripció de la petició o consulta, la data d'inici per part de l'Ajuntament, el tècnic/s 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 a l'adjudicatari.

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 de contractació.

8.2 Hores de suport/manteniment

L'ajuntament disposarà d'una bossa de 142 hores a l'any per a la resolució d'incidències o desenvolupaments diversos, consultes, etc. especificades al punt 2.3. *Bossa d'hores de suport/manteniment*, amb les següents característiques:

- Correran a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a les 142 hores anuals de suport/manteniment 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 pel propi adjudicatari o adaptacions a les normatives vigents incloent qualsevol modificació o adaptació de les integracions existents amb tercers (AOC, etc.).
- El temps consumit en cada petició de suport, consulta o qualsevol de les especificades al 2.3. *Bossa d'hores de suport/manteniment*, es computarà sobre la bossa de 142 hores (sempre i quan no s'inclogui en el punt anterior).
- La quantitat d'hores es podrà emprar també per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb qualsevol aplicació GENESYS. 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 (punt 8, 8.1 *Model de gestió d'incidències i peticions* i punt 9 *Execució dels projectes*), així com la seva preparació, no tindran cost per l'Ajuntament i, per tant, no es computaran en la bossa d'hores.

9 EXECUCIÓ DELS PROJECTES

Qualsevol tasca per la que siguin necessàries més de 10 hores per dur-se a terme, que no sigui la correcció d'errors (bugs) i que impliqui desenvolupar noves funcionalitats o modificacions



rellevants, s'haurà de considerar un "**projecte**". També estan sotmesos a la consideració de **projectes** les actuacions descrites a al punt 6 *Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*.

Per a realitzar un projecte, caldrà, abans que res, iniciar-lo formalment seguint l'especificat al punt 6.1 *Formalització de la petició d'inici d'un projecte*.

Un cop iniciat, s'haurà de realitzar emprant la metodologia descrita a continuació i seguint sempre les directrius del d'especificació del projecte de l'apartat 6.1.

9.1 Metodologia

L'Ajuntament designarà un Responsable de Projecte, que actuarà com a interlocutor per part de l'Ajuntament, serà l'encarregat de supervisar i validar totes les activitats de l'adjudicatari i realitzarà la coordinació necessària amb les unitats usuàries.

Per la seva part, l'adjudicatari designarà un Responsable de Projecte, amb capacitat i experiència suficients, que actuarà com a interlocutor principal amb qui es tractaran tots els aspectes generals del projecte. Un cop designat el Responsable de projecte per part de l'adjudicatari i durant el decurs del projecte, l'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a no variar l'equip de treball si no és per causes justificades o de força major. Si aquest fos el cas, haurà d'assumir el traspàs d'informació, la posada al dia dels nous membres i les possibles demores del projecte.

L'Ajuntament podrà sol·licitar, justificadament, la substitució del personal tècnic o comercial assignat, que l'adjudicatari haurà de fer efectiva en el termini de quinze dies hàbils.

En cas que el projecte inclogui desenvolupaments específics, l'adjudicatari haurà d'indicar de manera orientativa si cal la col·laboració d'un equip de treball de l'Ajuntament, en aquest cas haurà de precisar els perfils necessaris i els coneixements que els membres d'aquest equip hauran de tenir.

L'execució dels projectes hauran de complir, com a mínim, les següents fases i característiques:

- Petició formal de l'inici del projecte: tal com s'ha establert al punt 6.1 *Formalització de la petició d'inici d'un projecte* del present document.
- Inici del projecte: el projecte s'iniciarà formalment entre els responsables de projecte mitjançant una reunió de kick-off acompanyat d'un missatge electrònic (que podrà ser una notificació) depenent de l'envergadura del projecte. Aquesta data s'emprarà a efectes de l'acompliment del termini estipulat en el punt anterior. En aquesta reunió



l'adjudicatari haurà de presentar i explicar la planificació global del projecte i aclarir possibles dubtes que manifesti el responsable de projecte de l'Ajuntament.

- 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 disposat als acords de nivell de servei. D'altra banda, si l'ajuntament és el responsable de la tasca, i l'endarreriment és responsabilitat municipal, es permetrà a l'adjudicatari un endarreriment equivalent a qualsevol de les tasques del mateix projecte sense penalització.
- Control de les tasques: 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.

Durant la vigència del projecte es mantindran reunions periòdiques de coordinació entre els responsables o interlocutors de l'Ajuntament i l'adjudicatari, per tal de realitzar el seguiment de l'evolució del projecte.

Abans de les reunions, l'adjudicatari presentarà un informe amb l'estat actualitzat del projecte, on farà constar com a mínim la següent informació:

- o Explicació detallada dels avenços aconseguits.
- o Dificultats trobades i riscos identificats.
- o Proposta d'objectius per al proper període.

A les reunions es prendran decisions conjuntes per definir els objectius del següent període, s'analitzaran els riscos identificats i es corregiran les desviacions del projecte.

Després de cada reunió, l'adjudicatari elaborarà la corresponent acta que recollirà les conclusions i decisions preses i que haurà de lliurar en els propers 3 dies laborables.

Les actes i els informes periòdics hauran de ser aprovats pel responsable del projecte de l'Ajuntament.

Addicionalment, a petició de qualsevol de les parts, es podran organitzar reunions puntuals per abordar assumptes d'interès que hagin de ser tractats apart o abans de la propera reunió periòdica.

- Finalització del projecte: en la seva finalització, s'emetrà un correu electrònic formalitzant aquest fet si el projecte 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.

L'incompliment de les condicions d'execució dels projectes, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, implicarà les penalitzacions contemplades en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, en endavant PCAP i als punts 11 i 12 del present document.

10 TRANSFERÈNCIA I DOCUMENTACIÓ TÈCNICA

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

L'adjudicatari farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en el programari objecte del contracte.

Tots els sistemes, programaris o desenvolupaments, entre d'altres, han d'ésser inventariats i degudament documentats. L'adjudicatari serà responsable que tant l'inventari com la documentació estiguin permanentment actualitzats i a disposició de l'Ajuntament en format electrònic.

La documentació tècnica haurà d'incloure la llista de servidors instal·lats a la infraestructura de l'Ajuntament que inclogui, com a mínim, les següents dades:

- Nom del servidor.
- Adreça o adreces IP.
- Versió del sistema operatiu.
- Serveis instal·lats, funció de cada servei, port/s de comunicacions utilitzats i ubicació del/ls arxiu/s log.
- Històric amb les intervencions realitzades a cada servidor que inclourà, com a mínim:
 - o Data de la intervenció.
 - o Nom del personal tècnic que ha realitzat la intervenció.
 - o Motiu de la intervenció (correcció d'errors, modificacions de la configuració, actualitzacions, etc.)



- o Estat de la intervenció (finalitzada, pendent).

A banda de la llista de servidors, l'adjudicatari haurà de subministrar igualment actualitzada la següent documentació tècnica:

- Manuals d'usuari per a la gestió i l'administració de la solució. (Aquests manuals s'hauran de fer servir i explicar en les sessions de formació i hauran d'ésser lliurats abans de fer-la.)
- Manual tècnic de manteniment i operació de sistemes que haurà d'incloure, entre d'altres:
 - o Aplicatius rellevants per al funcionament dels programari GENESYS.
 - o Dependències entre els servidors.
 - o Seqüència d'aturada i arrencada dels diferents servidors basat en les dependències anteriors.
 - o Ports i protocols per la intercomunicació servidors/servidors i servidors/clients
- Manual tècnic d'integració i ús de les API de la solució.
- Descripció detallada de l'arquitectura de la solució i els seus components.

L'elaboració, actualització i entrega de la documentació tècnica forma part del manteniment preventiu objecte d'aquest contracte i, en cap cas, tindrà cost extra per l'Ajuntament ni s'imputaran hores de suport per aquest concepte.

A petició de l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà d'entregar la documentació tècnica actualitzada en un termini no superior a 10 dies laborables.

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts i per qualsevol motiu o a petició de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca, l'adjudicatari proporcionarà totes les dades i documentació generades durant el servei en format obert. Així mateix, el proveïdor haurà d'entregar la documentació tècnica descrita en aquesta clàusula al responsable del contracte en el termini màxim de 30 dies.

11 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Els acords de nivell del servei es divideixen en tres blocs:

- Els aplicables en el manteniment de l'actual 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 a la *punt 9 Execució dels projectes*).

- Als danys derivats d'errades del programa.

A efectes dels Acords de Nivell de Servei (ANS) es considera:

- Temps de resposta: temps transcorregut des de l'avís de la incidència 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 de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca de 08:00h a 14.30h de dilluns a divendres i els dijous de 16:00 a 19:00h excepte festius locals a Sant Andreu de la Barca, autonòmics i estatals.
- Un dia laboral s'entén transcorregut en 6,5 hores d'horari laboral de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca (dilluns, dimarts, dimecres i divendres) i en 9 hores els dijous.
- Un dia natural s'entén passades 24 hores.
- Incidència: interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat total o parcial del sistema, es classificaran en tres nivells:
 - o Incidència lleu (sense tall de servei): aquella que entorpeixi el treball de l'usuari sense provocar cap aturada de forma parcial o total en el conjunt del programari GENESYS objecte del contracte.
 - o Incidència greu (tall de servei parcial): aquella que degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant aturades intermitents, caigudes de rendiment i funcionament incorrecte de qualsevol del conjunt del programari GENESYS objecte d'aquest contracte.
 - o Incidència molt greu (tall de servei complet): aquella que afecta molt significativament a l'operativa de la corporació i/o serveis prestats al ciutadà i que provoqui una aturada total o parcial de qualsevol dels següents elements:
 - Servidors (Microsoft Windows Server i Linux)
 - Programari GENESYS (Habitants, Gestió Tributària i Recaptació, Comptabilitat, Nòmines, Registre electrònic, gestor d'expedients, gestor documental, etc.)
 - Integració amb serveis de l'AOC (Padró Municipal d'Habitants, eTRAM-MUX, Portasignatures, etc.)
 - Funcionament, disponibilitat i rendiment de la base de dades Oracle.



- Consulta: Qualsevol pregunta que formuli l'Ajuntament per tal d'obtenir dades relatives al funcionament del programari o de la infraestructura/arquitectura tècnica.
- Proposta de millora: Qualsevol proposta que formuli l'Ajuntament amb l'objectiu de millorar la seguretat, usabilitat i funcionalitats tant del programari GENESYS com de la infraestructura/arquitectura tècnica.
- Petició de suport: Qualsevol petició que no sigui considerada una incidència, consulta o proposta de millora i tingui per objecte resoldre algun aspecte tècnic relacionat amb la parametrització dels expedients electrònics (WorkFlow), consultes a la base de dades, modificació o migració de serveis i qualsevol tasca d'àmbit tècnic que no sigui considerada un error del programari o del sistema.
- Comunicació: S'entén per comunicació tota sol·licitud per escrit, preferentment fent ús de mitjans electrònics, on ha de constar l'escrit de sol·licitud així com la data i hora en què efectivament s'ha realitzat a efectes de còmput de terminis.

L'adjudicatari s'obligarà, com a mínim, a oferir els següents nivells de qualitat com a Acords de Nivell de Servei:

- En cas d'incidències lleus que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap aturada de forma parcial o total l'adjudicatari garanteix resposta dins dels 2 primers dies laborals i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 5 dies laborals des de la comunicació de la incidència.
- En cas d'incidències greus que degradin el sistema i provoquin aturades intermitents, caigudes de rendiment i funcionament incorrecte l'adjudicatari 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 d'1 dia laboral, així com la recuperació total en un màxim de 2 dies laborals des de la comunicació de la incidència.
- En cas d'incidències molt greus (amb parada de funcionament) l'adjudicatari garanteix resposta dins de les 2 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 4 hores, així com la recuperació total en un màxim d'1 dia laboral des de la comunicació de la incidència.
- Pel que fa a les consultes, l'adjudicatari haurà de donar resposta en un termini màxim de 5 dies laborals.
- En quan a les propostes de millora, l'adjudicatari haurà d'avaluar la viabilitat, dates d'implantació i, el cost de la millora, si escau, i donar resposta en un termini màxim de 15 dies laborals.



- Tota petició de suport traslladada a l'adjudicatari i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors, una consulta o una proposta de millora ha de ser contestada en un màxim d'1 dia laboral, així com resolta en un màxim de 3 dies laborals des de la comunicació de la petició de suport.
- 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 un 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 adjudicatari.

Quadre resum dels principals ANS:

ID	Paràmetre	ANS sol·licitat	Consideració d'incompliment
1	Incidència LLEU: Temps màxim de resposta	2 dies laborals	Incidència LLEU: Temps de resposta superior a 2 dies laborals
2	Incidència LLEU: Temps màxim de resolució	5 dies laborals	Incidència LLEU: Temps de resolució superior a 5 dies laborals
3	Incidència GREU: Temps màxim de resposta	4 hores en horari laboral	Incidència GREU: Temps de resposta superior a 4 hores en horari laboral
4	Incidència GREU: Temps màxim de resolució	1 dia laboral	Incidència GREU: Temps de resolució superior a 1 dia laboral
5	Incidència MOLT GREU: Temps màxim de resposta	2 hores en horari laboral	Incidència MOLT GREU: Temps de resposta superior a 2 hores en horari laboral
6	Incidència MOLT GREU: Temps màxim de resolució	4 hores en horari laboral	Incidència MOLT GREU: Temps de resolució superior a 4 hores en horari laboral
7	Consulta: Temps màxim de resposta	5 dies laborals	Consulta: Temps de resposta superior a 5 dies laborals
8	Proposta de millora: Temps màxim de resposta	15 dies laborals	Proposta de millora: Temps de resposta superior a 15 dies laborals
9	Petició de suport: Temps màxim de resposta	1 dia laboral	Petició de suport: Temps de resposta superior a 1 dia laboral
10	Petició de suport: Temps màxim de resolució	3 dies laborals	Petició de suport: Temps de resolució superior a 3 dies laborals
11	Adaptació de les aplicacions als nous requeriments legals	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	Adaptació als requeriments legals: Temps de posada en producció dels nous requeriments legals superior un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial



			del mateix
--	--	--	------------

11.1 Tipificació d'Incompliments

S'estableix el següent catàleg d'incompliments de les obligacions de l'empresa adjudicatària, distingint entre els de caràcter lleu, greu i molt greu:

Incompliments de caràcter lleu:

- Per a les incidències lleus quan el temps de resposta sigui superior a 2 dies i/o el temps de resolució superi els 5 dies en horari laboral a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les peticions de suport quan el temps de resposta sigui superior a 1 dia laboral i/o el temps de resolució superi els 3 dies laborals a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les consultes, quan el temps de resposta sigui superior a 5 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les propostes de millora, quan el temps de resposta sigui superior a 15 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari la realització de formació a treballadors municipals i l'entrega de la proposta de formació sigui superior a 5 dies laborals i/o l'inici de la formació sigui superior a 30 dies naturals, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament comuniqui a l'adjudicatari la voluntat d'iniciar la implantació d'alguna de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT i l'entrega del calendari d'implantació superi els 3 mesos a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan la data d'inici de la implantació efectiva de qualsevol de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT sigui superior als 6 mesos, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament i quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- L'endarreriment de 15 dies naturals en la data acordada de finalització d'un projecte, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- Quan la data de notificació d'una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de*



millores, nous mòduls i integracions (per projectes)) sigui superior a 2 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.

- Quan l'Ajuntament manifesti la voluntat d'implantar en productiu una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) i la data d'implantació sigui superior 6 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan, justificadament, l'Ajuntament sol·liciti la substitució del personal tècnic o comercial assignat i no es faci efectiva aquesta substitució en un termini de 15 dies hàbils.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari qualsevol tipus de documentació tècnica contemplada en aquest document (en especial la descrita en el *punt 10 Transferència i documentació tècnica*) i aquesta no inclogui les dades mínimes incloses a la *punt 10 Transferència i documentació tècnica* i/o el termini d'entrega sigui superior a 10 dies laborables i/o la documentació entregada no estigui ACTUALITZADA i/o sigui incorrecta.
- Quan l'adjudicatari substitueixi el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.
- El retard en 2 o més dies laborables en la notificació de problemàtiques en el servei.
- Altres deficiències de caràcter lleu en què s'incorri per incompliment de les obligacions derivades del PPT i que no apareixen en aquesta enumeració.

Incompliments de caràcter greu:

- Per a les incidències greus quan el temps de resposta sigui superior a 4 hores en horari laboral i/o el temps de resolució superi 1 dia laboral a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les peticions de suport quan el temps de resposta sigui superior a 4 dies laborals i/o el temps de resolució superi els 6 dies laborals a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les consultes, quan el temps de resposta sigui superior a 8 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les propostes de millora, quan el temps de resposta sigui superior a 20 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.



- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari la realització de formació a treballadors municipals (*punt 7 Formació i acompanyament*) i el temps de resposta sigui superior a 10 dies laborals i/o l'inici de la formació sigui superior a 45 dies naturals, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament comuniqui a l'adjudicatari la voluntat d'iniciar la implantació d'alguna de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT i l'entrega del document d'especificació del projecte sol·licitat superi els 4 mesos a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan la data d'inici de la implantació efectiva de qualsevol de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT sigui superior als 7 mesos, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament i quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- L'endarreriment de 30 dies naturals en la data acordada de finalització d'un projecte, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- Tota petició de suport traslladada a l'adjudicatari (i que no tingui consideració d'incidència lleu, greu o molt greu) que no hagi estat contestada en 2 dies laborals des de la seva formulació.
- Quan la data de notificació d'una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) sigui superior a 3 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan l'Ajuntament manifesti la voluntat d'implantar en productiu una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) i la data d'implantació sigui superior 7 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan, justificadament, l'Ajuntament sol·liciti la substitució del personal tècnic o comercial assignat i no es faci efectiva aquesta substitució en un termini de 30 dies hàbils.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari documentació tècnica actualitzada i el termini d'entrega sigui superior a 30 dies laborables.
- El retard en 4 ó més dies laborables en la notificació de problemàtiques en el servei.



- L'incompliment de les instruccions o les decisions del responsable del contracte sobre variacions en la prestació del servei que no impliquin cap despesa per a l'adjudicatari.
- Realitzar qualsevol canvi o actualització en producció sense el vistiplau previ de l'Ajuntament.
- Altres deficiències de caràcter greu en què s'incorri per incompliment de les obligacions derivades del PPT i que no apareixen en aquesta enumeració.
- L'acumulació de tres faltes lleus en el període d'un mes.

Incompliments de caràcter molt greu:

- Per a les incidències molt greus quan el temps de resposta sigui superior a 2 hores en horari laboral i/o el temps de resolució superi 4 hores en horari laboral a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari la realització de formació a treballadors municipals (*punt 7 Formació i acompanyament*) i el temps de resposta sigui superior a 30 dies laborals i/o l'inici de la formació sigui superior a 60 dies naturals, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- No iniciar la prestació del servei una vegada signat el contracte, llevat que es doni una causa de força major.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que produeixi un perjudici molt greu.
- L'incompliment de les característiques específiques a cobrir en matèria de seguretat (*punt 12.1 Penalitats*).
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable a l'empresa l'adjudicatari durant més de vint-i-quatre hores seguides o alternativament en el transcurs de dos dies.
- La utilització de sistemes de treball, elements, aplicacions o programes diferents als previstos en els plecs i en les ofertes de l'adjudicatari o que produeixin un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- El falsejament de les dades consignades per l'adjudicatari en el document de cobrament.
- Fer treballs defectuosos que provoquin danys greus a la institució, als seus elements o a tercers.
- Incomplir qualsevol obligació que tingui la consideració d'essencial en el plec de prescripcions tècniques.
- Prestar el servei de manera manifestament defectuosa o irregular amb incompliment de les condicions essencials que estableixen aquest plec i el plec de prescripcions tècniques.



- Cedir l'execució del servei incomplint les condicions i dur a terme qualsevol actuació que comporti subcontractar l'execució del servei sense haver procedit d'acord amb els termes de la LCSP.
- Desobeir reiteradament, més de tres vegades, les ordres escrites o els advertiments del responsable de la supervisió de l'execució del contracte.
- Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- Mal funcionament parcial o total del sistema implantat per causes no imputables a l'Ajuntament per un període acumulat mensual superior a 480 minuts (8 hores), tenint en compte la franja de l'horari laboral de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.
- Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- Reproducció del mateix tipus d'incidència en un període inferior a set dies.
- No facilitar en un període de 60 dies la tramesa de la documentació exigida en el plec de prescripcions tècniques (documentació i informació actualitzada de la infraestructura tecnològica instal·lada als sistemes d'informació de l'Ajuntament).
- L'acumulació de tres faltes greus en el període d'un mes.

Els incompliments, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, implicarà les penalitzacions contemplades a continuació i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, en endavant PCAP.

12 RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS

12.1 Penalitats

En els supòsits d'incompliment de les obligacions assumides per l'empresa adjudicatària, tipificades en el punt anterior, l'Ajuntament podrà constrènyer al compliment del contracte, amb imposició de sancions, o acordar-ne la resolució.

El incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals donarà lloc a la imposició de sancions.



Per a la imposició de la sanció corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de graduació:

- La gravetat de la infracció comesa.
- La importància econòmica.
- L'existència d'intencionalitat.
- La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.
- La reincidència, per incórrer, dins el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte, i
- El benefici obtingut pel contractista.

Un incompliment de caràcter lleu suposarà un 2% com a màxim del preu d'adjudicació (exclòs l'IVA) per a cada penalitat d'aquesta tipologia. Arribat el moment, l'Ajuntament decidirà quin import aplica per a cada incompliment en funció dels criteris anteriors.

Un incompliment de caràcter greu suposarà un 5% com a màxim del preu d'adjudicació (exclòs l'IVA) per a cada penalitat d'aquesta tipologia. Arribat el moment, l'Ajuntament decidirà quin import aplica per a cada incompliment en funció dels criteris anteriors.

Davant d'un incompliment de caràcter molt greu, l'Ajuntament pot optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte o per la imposició d'una penalitat d'un 10% com a màxim del preu d'adjudicació (exclòs l'IVA) per a cada penalitat d'aquesta tipologia. Arribat el moment, l'Ajuntament decidirà quin import aplica per a cada incompliment en funció dels criteris anteriors.

Les diferents penalitzacions a aplicar tenen caràcter **acumulatiu**. No obstant l'anterior, les penes en el seu conjunt no superaran el 50% del preu total del contracte.

Les penes s'han d'imposar per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte, que és immediatament executiu, i s'han de fer efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

D'aquesta resolució se'n donarà trasllat al contractista perquè realitzi les al·legacions oportunes en el termini de 5 dies hàbils. Transcorregut aquest termini l'òrgan de contractació resoldrà sobre la imposició de la penalitat de conformitat amb l'art. 192 de la LCSP.



12.2 Cobrament de les penalitzacions

L'import de les penalitzacions pot fer-se efectiu deduïnt-lo en el/s document/s comptable/s de reconeixement de l'obligació, sense perjudici que la garantia respongui de l'efectivitat d'aquelles en els termes legalment previstos.

L'Ajuntament podrà aplicar l'import o retardar el pagament de les factures, totalment o parcialment, en compensació de deutes del contractista, per raó del contracte i amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar.

El termini per a imposar la corresponent penalitat o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

En virtut de les prerrogatives establertes als articles 190 i 196 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot -un cop escoltada l'empresa contractista- declarar la responsabilitat causada a tercers o al propi Ajuntament que li sigui imputable arran de l'execució del contracte, determinar l'import a què ha de fer front en concepte d'indemnització de danys i perjudicis i procedir a l'execució total o parcial de la garantia definitiva constituïda i, si s'escau, a fer efectiu l'import restant a càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil exigida, i a iniciar, si escau, el corresponent procediment de rescabament a més a més, d'aplicar la penalitat corresponent.

13 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 GENESYS.

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

Atès que el programari GENESYS és el responsable del correcte funcionament de gairebé la totalitat del Consistori Municipal i afecta a la majoria de serveis crítics, l'empresa adjudicatària haurà d'estar certificada per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en la categoria mitjana en el Sistema d'informació que dona suport als serveis de programari per a l'Administració Pública.



13.1 Característiques específiques a cobrir per l'adjudicatari

S'enumeren a continuació algunes característiques del servei a cobrir que expressament haurà de complir l'empresa adjudicatària:

- Canvis periòdics de passwords, segons la política establerta per l'ajuntament.
- L'actualització dels servidors i les aplicacions i tots aquells canvis que l'ajuntament requereixi per tal de complir amb aquesta normativa.
- L'adjudicatari haurà d'actualitzar els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- L'ús de sistemes operatius i aplicacions que no tinguin suport actiu, per part del proveïdor no estaran permesos. L'Ajuntament facilitarà les versions de sistemes operatius amb suport actiu i l'adjudicatari estarà obligat a realitzar l'actualització del mateix en un termini màxim d'un mes.
- Obligatòriament, la/les solucions i canvis que es produeixin durant el període de vigència del contracte així com les que ja estan en ús, s'hauran d'ajustar al que disposa l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) estatal d'acord amb el nivell mig. Conseqüentment, l'empresa adjudicatària haurà de fer els canvis pertinents, en cas d'ésser necessari, per a complir amb aquesta normativa.

14 PROTECCIÓ DE DADES

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'ús o accés a dades de caràcter personal, l'adjudicatari, 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) 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.

15 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.

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.

16 GARANTIA I INTEROPERABILITAT

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



L'adjudicatari, 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.

17 INICI I DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà una durada de 4 anys. Aquesta durada és l'òptima per tal de tenir un servei eficient i eficaç, atenent a l'interès general. No es preveu la possibilitat de pròrroga.

Tots aquests terminis començaran a comptar des de la data que s'estableixi en el document de formalització del contracte.

18 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Constitueixen obligacions generals per part de l'adjudicatari:

- Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- L'adjudicatari provarà i verificarà el correcte funcionament quan hi hagi un canvi en la configuració.
- L'adjudicatari ha de disposar d'un centre de suport amb disponibilitat, com a mínim, de dilluns a dijous de les 08:00 a 18:00h, divendres de les 08:00 a 15:00h. per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà, com a mínim, de comunicació amb aquest centre de suport per via telefònica, correu electrònic i amb una plataforma web de gestió d'incidències.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari laboral de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.
- El servei es prestarà tots els dies laborables a Sant Andreu de la Barca.
- Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte amb la finalitat d'obtenir les òptimes condicions de rendiment de les solucions.



- Quan per obsolescència dels equips no es puguin aconseguir rendiments òptims, l'adjudicatari informará l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca sobre les solucions tècniques més adequades per a aquestes instal·lacions i configuracions.
- Qualsevol actuació que es dugui a terme en l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada per l'adjudicatari i validada per l'Ajuntament.
- Totes les evolucions o noves especificacions funcionals seran documentades per l'adjudicatari.
- L'adjudicatari es compromet a notificar per mitjans electrònics a l'Ajuntament l'existència de qualsevol millora, nou mòdul o actualització de qualsevol de les parts del seu programari GENESYS.

A continuació es descriuen els termes que afecten a aquest apartat:

- o Millora: Quan s'afegeix una o varies funcionalitats sobre les ja existents i implantades en el programari GENESYS objecte d'aquest contracte. No tindrà cost per l'Ajuntament.
- o Actualització: Qualsevol pegat, petita millora o qualsevol tipus de modificació de seguretat, legal o correctiva. No tindrà cost per l'Ajuntament.
- o Nou mòdul: Conjunt rellevant de funcionalitats interrelacionades entre elles i que no existien prèviament en cap mòdul o programari GENESYS que l'Ajuntament tingui implantat o dintre del seu manteniment. S'estarà a allò contemplat a les possibles modificacions de contracte no previstes.

Aquesta notificació serà per mitjans electrònics i haurà d'anar acompanyada en tot cas, d'un informe on Audifilm Consulting SLU haurà de fer constar l'objecte i l'abast de la millora, nou mòdul o actualització.

L'adjudicatari es compromet a notificar aquesta millora, nou mòdul o actualització a l'Ajuntament dins d'un període de 2 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.

L'adjudicatari es compromet a implantar en producció aquesta millora, nou mòdul o actualització a l'Ajuntament dins d'un període de 6 mesos a comptar des de la notificació feta a aquest Ajuntament, a no ser que l'Ajuntament es manifesti en sentit contrari i PER ESCRIT.

- 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 nom, cognoms i NIF.



- 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 l'Ajuntament. 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 serves, i del compliment dels nivells de servei acordats.