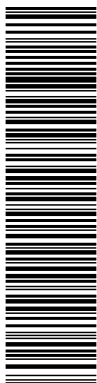


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovar plec de clàusules tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2023 /8130 , Codi Classificació: J020101 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: X2A3Z-9V960-WIM8S Pàgina 1 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- JORDI CASTANYER, Noves tecnologies OSAE - Responsable Oficina SAE, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 15/09/2023 14:11	ESTAT SIGNAT 15/09/2023 14:11



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3672537 X2A3Z-9V960-WIM8S F4C3976583466D0B4FF81C6F24F5F0DE266C0786) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona
Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Benestar
Sistemes i Tecnologies de la Informació

Plec de condicions tècniques pel contracte mixt de subministrament de l'actualització i millora de l'aplicatiu del gestor d'administració electrònica pels ens locals, ajuntaments i consells comarcals, de la demarcació de Girona i serveis associats

1. Introducció i antecedents

A l'any 2008 la Diputació de Girona va iniciar un servei per l'ús de les eines de tramitació electrònica dels ajuntaments. A partir de l'aparició de la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i de la Llei 40/2015, del Règim Jurídic del Sector Públic, la necessitat d'implantació de l'administració electrònica va augmentar, i la Diputació de Girona va promoure una solució per a resoldre aquesta necessitat als ajuntaments.

Durant l'any 2016, a través de l'expedient 2016/1660, la Diputació de Girona va licitar l'adquisició de llicències d'un gestor d'administració electrònica. La proposta adjudicada va ser el gestor Genesys de l'empresa Audifilm. Durant el 2020, la diputació va licitar l'actualització i millora de l'aplicació.

Des de l'any 2017 fins a l'actualitat, s'han anat incorporant funcionalitats vinculades amb la Intervenció. Aquestes funcionalitats formen el mòdul de Control Intern i estan disponibles de dues maneres diferents: Integrades directaments dins l'aplicatiu Genesys o en mode stand-alone. Aquest mòdul està vinculat al servei de la Diputació de Girona d'Assistència als òrgans interventors de les entitats locals de la província de Girona.

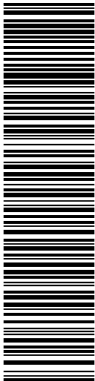
Actualment s'està prestant el servei del gestor a més de 170 ajuntaments i 2 consells comarcals i 150 dels ajuntaments tenen incorporat el mòdul de Control Intern. Per a poder continuar prestant els serveis i les garanties actuals és necessari la contractació de l'actualització i millora de l'aplicatiu.

2. Objecte de la licitació

L'objecte d'aquesta licitació és el subministrament de l'actualització i millora de l'aplicatiu del gestor d'administració electrònica Genesys d'Audifilm destinat als ajuntaments i consells comarcals, el mòdul de Control Intern i el suport associat necessari pel seu funcionament habitual.

També és objecte un servei per a configuracions personalitzades als entorns de la Diputació de Girona.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovar plec de clàusules tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2023 /8130 , Codi Classificació: J020101 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: X2A3Z-9V960-WIM8S Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- JORDI CASTANYER, Noves tecnologies OSAE - Responsable Oficina SAE, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 15/09/2023 14:11	ESTAT SIGNAT 15/09/2023 14:11



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3672537 X2A3Z-9V960-WIM8S F4C397658346D0B4FF81C6F24F5F0DE266C0786) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona
Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Benestar
Sistemes i Tecnologies de la Informació

3. Especificacions tècniques

3.1. Ubicació de la instal·lació

Les llicències adquirides estan instal·lades als servidors de la Diputació de Girona.

En el cas que la Diputació de Girona es faci càrrec de l'actualització de llicències adquirides per altres ens, i instal·lades als servidors dels ens o d'Audifilm, la responsabilitat i el cost de la instal·lació correspondrà al propi ens.

Aquest contracte preveu l'actualització de llicències per consells comarcals. Donades les eines d'administració electrònica que estan utilitzant actualment els consells comarcals i el pressupost disponible per aquesta licitació, només es preveu l'actualització de llicències dels consells comarcals de les comarques amb una població inferior a 100.000 habitants.

La responsabilitat, ubicació i cost d'adquisició i instal·lació de les llicències dels consells comarcals, aniran a càrrec del propi consell en coordinació amb l'empresa proveïdora.

3.2. Característiques de l'actualització

L'actualització i millora de l'aplicatiu ha de garantir els següents aspectes:

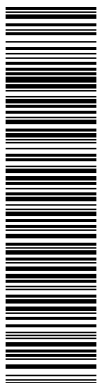
- Adaptació als canvis legals
- Millores funcionals i d'usabilitat
- Resolució d'errors
- Incorporació i millores de la integració amb tots els productes de l'AOC
- Millores per a garantir l'estabilitat i el rendiment de l'aplicació
- Millores per a l'ús eficient de la base de dades
- Possibilitat d'integració amb altres productes que la Diputació de Girona ofereix als ajuntaments de la demarcació de Girona

3.3. Suport associat

Per a la correcta aplicació i ús de les actualitzacions i millores és imprescindible que hi hagi associat un suport. Aquest suport forma part de manera intrínseca i inseparable de les pròpies actualitzacions i millores que es vagin incorporant. S'han de complir les següents condicions:

- a) En aquest suport es podran reportar les incidències següents:
- Problemes que s'hagin produït durant o després de l'actualització.
 - Malfuncionaments de l'aplicació.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovar plec de clàusules tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2023 /8130 , Codi Classificació: J020101 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: X2A3Z-9V960-WIM8S Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- JORDI CASTANYER, Noves tecnologies OSAE - Responsable Oficina SAE, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 15/09/2023 14:11	ESTAT SIGNAT 15/09/2023 14:11



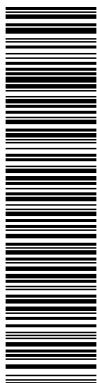
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3672537 X2A3Z-9V960-WIM8S F4C3976583466D0B4FF81C6F24F5F0DE266C0786) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona
Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Benestar
Sistemes i Tecnologies de la Informació

- Errors que s'hagin de resoldre per base de dades o per intervenció dels serveis tècnics de Sistemes o desenvolupament.
 - Dubtes sobre funcionalitats incorporades en la darrera versió.
 - Propostes de millora que el personal d'Audifilm valorarà periòdicament la seva incorporació al full de ruta d'evolució del producte.
 - Errors excepcionals que es produeixen per un problema de configuració de l'equip de l'usuari.
 - Configuracions en els servidors per a garantir l'estabilitat i el rendiment de l'aplicació, d'acord amb les accions acordades juntament amb els tècnics de la Diputació de Girona
- b) El temps de resolució d'aquestes incidències ha de ser en un 98% dels casos els de la taula següent:
- Bàsiques. Les pot resoldre el primer nivell de suport: 24 hores
 - Complexes. Les ha de resoldre el personal tècnic de segon nivell de suport: 3 dies
 - Urgents. Es tracta d'un error que impedeix treballar amb normalitat. S'ha de tractar de forma immediata i s'ha de resoldre en el menor temps possible. El temps de resolució dependrà de la complexitat de localització i reparació de l'error.
 - Evolutius. Malfuncionaments o millores que requereixen planificació de desenvolupament: 3 mesos per informar de la planificació
- c) Les incidències de Genesys que no siguin cap dels anteriors casos i representin una configuració personalitzada, es derivaran a les persones que ho puguin resoldre i es programarà l'agenda per a la seva realització. En aquest cas, les hores dedicades aniran a càrrec d'una bossa hores anuals.
- d) Les incidències de Control Intern que no siguin cap dels anteriors casos, no formen part d'aquesta licitació.
- e) Per a garantir la qualitat del servei de suport, l'empresa proveïdora i la Diputació de Girona adquireixen els següents **compromisos**:
- Es crearà un grup de treball amb les característiques següents:
 - L'objectiu d'aquest grup de treball serà reduir el nombre d'incidències i millorar la qualitat del servei de suport.
 - Estarà format per diferents perfils per part de l'empresa proveïdora i de la Diputació de Girona. Hi haurà d'haver perfils de suport i perfils tècnics.
 - El grup de treball definirà un circuit de resolució d'incidències i valoració de temps de resolució i de la qualitat de les respostes.
 - El grup de treball definirà els canals de comunicació i les modalitats de sessions de treball.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovar plec de clàusules tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2023 /8130 , Codi Classificació: J020101 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: X2A3Z-9V960-WIM8S Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- JORDI CASTANYER, Noves tecnologies OSAE - Responsable Oficina SAE, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 15/09/2023 14:11	ESTAT SIGNAT 15/09/2023 14:11



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3672537 X2A3Z-9V960-WIM8S F4C3976583466D0B4FF81C6F24F5F0DE266C0786) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona
Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Benestar
Sistemes i Tecnologies de la Informació

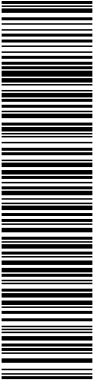
- El grup de treball definirà el protocol d'actuació en el cas d'emergències. Es considera una emergència quan un error urgent no és resolt de forma immediata i la Diputació de Girona no disposa de la informació suficient per saber en quina situació està i si s'hi està treballant.
- Els dos punts anteriors hauran d'estar definits en el termini d'un mes a partir de l'adjudicació del contracte.
- Es faran sessions periòdiques per a revisar el funcionament del servei de suport. La periodicitat d'aquestes reunions la definirà la satisfacció o la necessitat de qualsevol dels components del grup de treball.
- Mensualment l'empresa proveïdora facilitarà a la Diputació de Girona la relació de tasques realitzades a càrrec de la bossa d'hores.
- L'horari d'atenció d'aquest suport ha de ser d'un mínim de 35 hores setmanals dins els horaris d'oficina estàndards.
- S'establirà una comissió de seguiment impulsada pels responsables del projecte de l'empresa proveïdora i de la Diputació de Girona on es revisarà l'estat actual del servei, es definiran les accions necessàries que s'hagin detectat i s'informarà del full de ruta evolutiu del producte. La periodicitat d'aquesta comissió serà entre 15 dies i 2 mesos depenent de les necessitats que determinin en cada moment els responsables del projecte.
- La Diputació de Girona es compromet a disposar d'un mínim de tres persones degudament formades en l'aplicatiu Genesys per a resoldre les incidències de primer nivell dels ajuntaments. En el cas que això no es produeixi i l'empresa proveïdora detecti que els arriben incidències de primer nivell de suport, informará a la Diputació de Girona i no atendrà aquestes incidències.
- De la mateixa manera, la Diputació de Girona disposarà de dues persones degudament formades en les funcionalitats de Control Intern.
- En el cas de les llicències adquirides i instal·lades en altres ens, l'ús de les actualitzacions i millores no porten cap servei de suport associat.

3.4. Recursos humans disponibles

Per a garantir la correcta realització de les tasques de l'objecte del contracte, es requereixen els següents perfils:

- Responsable del projecte. Persona amb alts coneixements de l'aplicatiu Genesys i del funcionament de l'empresa per a poder organitzar les tasques a realitzar i ser interlocutor entre l'empresa proveïdora i la Diputació de Girona
- Tècnic de suport de primer nivell. Persona amb coneixements de l'aplicatiu Genesys a nivell d'usuari i capacitats de resolució de les incidències més habituals

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovar plec de clàusules tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2023 /8130 , Codi Classificació: J020101 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: X2A3Z-9V960-WIM8S Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- JORDI CASTANYER, Noves tecnologies OSAE - Responsable Oficina SAE, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 15/09/2023 14:11	ESTAT SIGNAT 15/09/2023 14:11



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3672537 X2A3Z-9V960-WIM8S F4C3976583466D0B4FFB1C6F24F5F0DE266C0786) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona
Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Benestar
Sistemes i Tecnologies de la Informació

- Tècnic de desenvolupament. Persona amb coneixement del codi de l'aplicatiu Genesys amb capacitat per resoldre errors de l'aplicació i aplicar millores
- Tècnic de sistemes. Persona amb coneixement de la infraestructura tecnològica que requereix l'aplicatiu Genesys pel seu correcte funcionament i amb la capacitat de resoldre incidències que es puguin produir en aquest àmbit i per a poder exposar solucions per a la seva millora.