

Codi Segur de Verificació: ef523033-f520-4444-9e94-5fb744bfc05f  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01082188\_2023\_17165199  
Data d'impressió: 21/09/2023 14:42:26  
Pàgina 1 de 7

## SIGNATURES

1.- Susanna Armengol Clarena (SIG) (Tècnica d'Organització), 10/08/2023 11:38  
2.- Jordi Solemnou Vilalta (TCAT) (Alcalde), 10/08/2023 13:34  
3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de 21 de setembre de 2023



Ajuntament de  
Sant Joan de Vilatorrada

Diligència: Aprovat per la Junta de Govern  
Local en sessió de 21 de setembre de 2023

## PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DEL SUBMINISTRAMENT D'UNA SOLUCIÓ SOFTWARE DE GESTIÓ D'EXPEDIENT I GESTIÓ TRIBUTÀRIA EN L'ÀMBIT DE L'ADMINISTRACIÓ DIGITAL DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DE VILATORRADA

### Objecte del contracte

Aquest contracte té per objecte:

- El subministrament, manteniment i suport, en modalitat SaaS (Software as a Service), de les eines GENESYS i GTR, que permeten la gestió de la informació i la tramitació electrònica administrativa en tots els seus àmbits de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada.
- Una borsa d'hores destinades a la realització de treballs de desenvolupament de la plataforma i/o formació a persones administradores o usuàries.

### Funcionalitats de la solució

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'accés, el correcte funcionament i el suport tècnic i de consultoria de totes les eines que fan possible la gestió i tramitació electrònica de l'Ajuntament.

El programari i serveis de suport objecte del contracte, està conformat per les aplicacions i plataformes que actualment tenim en funcionament (sens perjudici d'aquelles que es puguin anar incorporant en un futur), sent les més importants:

- Registre d'entrada i sortida
- Dades de tercers i territori
- Gestor d'expedients
  - GenPAC (procediment administratiu comú)
  - GenPAE (procediment administratiu específic, inclou Workflow Designer)
  - GenRAE (registre d'actuacions sobre expedients)
- Control intern
- Notificació electrònica
- Gestió de notificacions
- Identificació i signatura electrònica
- Portafirmes
- Gestió documental i arxiu electrònic
- Gestor d'òrgans col·legiats
- Gestor de tasques
- Carpeta del regidor
- Carpeta de la ciutadania (integrada amb el gestor d'expedients i el GTR)
- Catàleg de tràmits
- Integracions amb els serveis de l'AOC
  - e-Notum
  - e-Fact
  - e-Tram

Carrer Major, 91-93 • 08250 Sant Joan de Vilatorrada • CIF. P0822500E • Tel. 93 876 40 40 • [sjvt.ajuntament@santjoanvilatorrada.cat](mailto:sjvt.ajuntament@santjoanvilatorrada.cat) • [www.santjoanvilatorrada.cat](http://www.santjoanvilatorrada.cat)

Codi Segur de Verificació: ef523033-f520-4444-9e94-5fb744bfc05f  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01082188\_2023\_17165199  
Data d'impressió: 21/09/2023 14:42:26  
Pàgina 2 de 7

## SIGNATURES

1.- Susanna Armengol Clarena (SIG) (Tècnica d'Organització), 10/08/2023 11:38  
2.- Jordi Solemou Vilalta (TCAT) (Alcalde), 10/08/2023 13:34  
3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de 21 de setembre de 2023



Ajuntament de  
Sant Joan de Vilatorrada

- e-Tauler
  - Vàlid
  - Mux
  - GIA
  - i-Arxiu
- Gestió de tributs i taxes municipals (integrada amb el gestor d'expedients)
- Gestió de la recaptació municipal (integrada amb el gestor d'expedients)
- Notificacions tributàries (integrada amb el gestor d'expedients)

### Condicions del servei

#### Accés i localització dels serveis

- Totes les eines i serveis disponibles per als diferents usuaris i rols seran accessibles a través d'Internet, sense cap altre limitació que disposar d'un ordinador o dispositiu informàtic amb navegador web i connexió a Internet. En el cas de les eines de "backoffice" o programes en versió d'escriptori es dotarà als treballadors municipals de les credencials necessàries per accedir-hi remotament. L'accés a qualsevol servei estarà protegit mitjançant un control d'accés lògic i/o físic que garanteixi la restricció de persones no autoritzades i que s'adapti a la normativa vigent.
- Tots els serveis web disponibles, tant per usuaris corporatius com per la ciutadania, han de poder funcionar en els sistemes operatius privatis o lliures més estesos (Windows, OS X, Linux) i amb, com a mínim, un dels navegadors d'internet de codi obert més estesos (Google Chrome i/o Mozilla Firefox) en les seves variants d'escriptori i mòbil.
- Els mitjans de maquinari i programari necessaris per al funcionament del servei contractats NO es trobaran a les dependències municipals ni seran propietat de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada, essent un servei prestat en la modalitat anomenada SaaS. Tant el maquinari com el programari hauran d'estar actualitzats a versions amb suport vigent per tal de no ser vulnerables a atacs informàtics.
- L'adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual tant del maquinari com del programari necessari per a oferir els diferents serveis. Les llicències necessàries i el maquinari han d'estar dimensionades per un correcte funcionament tant per a l'ús dels usuaris finals (usuaris corporatius i ciutadania) com per als administradors de les eines de "backoffice".
- La connexió entre els equips informàtics dels usuaris i els servidors que ofereixen els diferents serveis hauran d'estar protegida mitjançant xifratge d'extrem a extrem per assegurar-ne la confidencialitat i protegir-la de qualsevol interferència externa.

Codi Segur de Verificació: ef523033-f520-4444-9e94-5fb744bfc05f  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01082188\_2023\_17165199  
Data d'impressió: 21/09/2023 14:42:26  
Pàgina 3 de 7

## SIGNATURES

1.- Susanna Armengol Clarena (SIG) (Tècnica d'Organització), 10/08/2023 11:38  
2.- Jordi Solemou Vilalta (TCAT) (Alcalde), 10/08/2023 13:34  
3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprobant per la Junta de Govern Local en sessió de 21 de setembre de 2023



Ajuntament de  
Sant Joan de Vilatorrada

- Ha de ser possible l'ús concurrent de diversos usuaris al mateix temps, sense que això provoqui problemes d'integritat en la informació continguda, o l'alentiment evident del servei. En tot cas el servei ha d'estar correctament dimensionat per a l'ús diari de 150 usuaris concurrents.
- Les versions, millores i adaptacions per canvi de normativa (estatal, autonòmica o municipal) no tindran cap càrrec per l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. De la mateixa manera, la infraestructura necessària per allotjar el programari, així com el seu manteniment, futures millores, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari també serà el responsable de la integritat de les dades (gestió de còpies de seguretat), es farà càrrec de la seguretat de la infraestructura seguretat i de proveir de l'espai de disc necessari de manera il·limitada.

#### Protecció i gestió de les dades

- Les dades i informació contingudes, SI que seran de propietat de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada a tots els efectes. Còpies de seguretat.
- Les eines i serveis contractats hauran de complir les lleis i normes vigents en cada moment; especialment el Reglament i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 311/2022. Els adjudicataris hauran de descriure les mesures a aplicar amb l'objectiu de satisfer els requeriments del RGPD i l'ENS en matèria de seguretat i protecció de dades. És a dir, que s'haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades tant allotjades com en trànsit als servidors del adjudicatari. De la mateixa manera, s'haurà d'informar per escrit a l'Ajuntament tant aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament del client.
- Els mecanismes i la infraestructura de seguretat implementada per permetre la redundància de les dades amb l'objectiu de protegir-se d'atacs tipus ransomware o altres possibles incidències s'especificaran en la memòria que es presentarà a l'oferta.
- 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 serveis contractats per part 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.
- 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

Codi Segur de Verificació: ef523033-f520-4444-9e94-5fb744bfc05f  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01082188\_2023\_17165199  
Data d'impressió: 21/09/2023 14:42:26  
Pàgina 4 de 7

## SIGNATURES

1.- Susanna Armengol Clarena (SIG) (Tècnica d'Organització), 10/08/2023 11:38  
2.- Jordi Solemou Vilalta (TCAT) (Alcalde), 10/08/2023 13:34  
3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de 21 de setembre de 2023



Ajuntament de  
Sant Joan de Vilatorrada

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. A aquest efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada per qualsevol dany i perjudici que sofreixi directament, o per tota reclamació, acció o procediment que derivi d'un incompliment o compliment defectuós per part del licitador del disposat tant en el contracte com el disposat en la normativa reguladora de la Protecció de Dades de Caràcter Personal i l'ENS.
- En la finalització del contracte (i si aquest no es renova ni prorroga) s'estarà al disposat en l'article 33.3 de la Llei orgànica 3/2018, i l'adjudicatari haurà de procedir a la tramesa a l'administració i destrucció de les dades personals a les que hagi pogut tindre accés.
- Les dades seran fàcilment exportables amb un format que sigui l'adient per a la seva conservació, restauració o el seu posterior tractament per l'Ajuntament o un tercer.

#### Manteniment i actualització del programari

- Garantir el funcionament continuat de les funcionalitats descrites i incorporar les actualitzacions necessàries:
  - Manteniment preventiu: accions encaminades a evitar una degradació i/o obsolescència del programari així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc...).
  - Manteniment correctiu: 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 són prestades i gestionades pel programari o pel contractista. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir tots els serveis i implicacions de la incidència o errada.
  - Manteniment adaptatiu: totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del programari i bases de dades que permetin adaptar-se a necessitats específiques derivades del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa o canvis en els serveis públics.
- Actualitzacions, millores i noves versions:
  - Implantació de possibles actualitzacions i versions per l'adaptar-se a les novetats normatives i als canvis tecnològics. L'adjudicatari haurà:
    - d'informar prèviament a la seva realització de qualsevol canvi de versió o actualització del programari.
    - detallar en un document les millores o canvis que pot suposar.

Carrer Major, 91-93 • 08250 Sant Joan de Vilatorrada • CIF: P0822500E • Tel. 93 876 40 40 • [sjvt.ajuntament@santjoanvilatorrada.cat](mailto:sjvt.ajuntament@santjoanvilatorrada.cat) • [www.santjoanvilatorrada.cat](http://www.santjoanvilatorrada.cat)

Codi Segur de Verificació: ef523033-f520-4444-9e94-5fb744bfc05f  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01082188\_2023\_17165199  
Data d'impressió: 21/09/2023 14:42:26  
Pàgina 5 de 7

## SIGNATURES

1.- Susanna Armengol Clarena (SIG) (Tècnica d'Organització), 10/08/2023 11:38  
2.- Jordi Solemou Vilalta (TCAT) (Alcalde), 10/08/2023 13:34  
3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprobant per la Junta de Govern Local en sessió de 21 de setembre de 2023



Ajuntament de  
Sant Joan de Vilatorrada

- Millores funcionals proposades per l'adjudicatari i/o l'Ajuntament i que seran analitzades per ambdues parts (viabilitat, necessitat, calendarització,...).
- Suport: assistència de manera continuada per atendre les incidències que es puguin produir en relació a l'accés i funcionament de les diferents funcionalitats.
- Solució d'errors i/o problemes ocults que es puguin detectar fruit del funcionament de les eines.
- Mantenir i desenvolupar els sistemes de seguretat necessaris per al correcte funcionament de totes les eines i garantir l'evolució tecnològica necessària per tal d'adaptar-se als nous sistemes operatius.

#### Persona de referència

Per tal de gestionar i fer un seguiment del contracte, l'adjudicatari designarà un/una persona responsable que actuarà com a interlocutor/a de l'empresa davant l'ajuntament amb els següents objectius:

- Realitzar una reunió de coordinació mensual amb les persones referents de l'Ajuntament.
- Vetllar per la resolució de les incidències i coordinar tots els treballs, projectes i desenvolupaments que no es considerin incidències.
- Comunicar a l'Ajuntament totes aquelles tasques i millores que estant portant a terme.
- Vetllar per l'impuls d'aquelles millores que l'Ajuntament hagi pogut sol·licitar.
- Coordinar l'evolució i execució de les hores de suport contractades.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de serveis.

#### Hores de suport

L'ajuntament disposarà d'una quantitat de 20 hores durant la vigència del contracte per a la resolució d'incidències o desenvolupaments diversos amb les següents característiques:

- L'execució d'aquestes hores de suport s'haurà d'informar i consensuar d'una manera clara amb l'Ajuntament i sempre abans de la realitzar les actuacions.
- Correran a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a les hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari, degradació funcional del mateix o de tasques executades del propi contractista.
- El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la quantitat d'hores (sempre i quan no s'inclogui en el primer punt).
- La quantitat d'hores es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació. A efectes de còmput de la despesa de la quantitat d'hores, s'usarà la relació econòmica proporcionada per l'adjudicatari en la seva oferta. El resultat es justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció

## SIGNATURES

1.- Susanna Armengol Clarena (SIG) (Tècnica d'Organització), 10/08/2023 11:38  
2.- Jordi Solemou Vilalta (TCAT) (Alcalde), 10/08/2023 13:34  
3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de 21 de setembre de 2023



Ajuntament de  
Sant Joan de Vilatorrada

específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la quantitat establerta consumides.

- Les reunions de coordinació periòdiques establertes en aquest plec, així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores.

### Canals i horari d'atenció

El servei de suport es realitzarà telefònicament, per correu electrònic o pel registre d'incidències.

El registre d'incidències ha de permetre consultar en qualsevol moment l'estat de la petició i el seguiment de les accions realitzades. Les peticions i el seu estat hauran de poder ser llistades d'una manera senzilla per poder realitzar un correcte seguiment del compliment del contracte.

Els serveis de manteniment i suport estaran disponibles, com a mínim, de les 08.30h a les 18.15h de dilluns a dijous, i de les 08.30h a les 15.00h els divendres.

### Nivell de serveis i penalitzacions

A efectes dels acords de serveis es considera:

- Incidència: interrupció, problemes de seguretat o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat o mal funcionament del sistema.
- Incidència crítica: interrupció o disfunció que afecta directament el servei o la seva seguretat i atura les funcions bàsiques del sistema. Afecten a un nombre important de persones usuàries i provoquen la inutilització de serveis bàsics.
- Temps de resposta: temps transcorregut des de que es comunica l'existència d'una incidència fins que comencen les accions correctives.
- Temps de resolució: temps transcorregut des de que es comunica l'existència d'una incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- Temps de resposta per petició de serveis: temps transcorregut des del moment que es sol·licita el desenvolupament d'un evolutiu/projecte fins que es lliura l'estudi amb la proposta de solució, cost i terminis de lliurament per la seva implantació.
- Informe mensual de la prestació del servei que ha d'incloure:
  - Descripció de les incidències reportades
  - Data de la petició
  - Solució aplicada
  - Temps dedicat a solucionar-la (temps de resposta)
  - Data de tancament



L'incompliment dels nivells de servei podrà derivar en les següents penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari:

| Id. | Paràmetre                                                          | Acord Nivell Servei                                | Penalització                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1   | Temps de resposta incidència no crítica                            | 8h dins l'horari de manteniment i suport           | Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual      |
| 2   | Temps de resposta incidència crítica                               | 4h dins l'horari de manteniment i suport           | Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual      |
| 3   | Temps de resolució incidència no crítica                           | 5 dies hàbils                                      | Es penalitzarà en un 10% sobre la quota mensual     |
| 4   | Temps de resolució incidència crítica                              | 8h dins l'horari de manteniment i suport           | Es penalitzarà en un 10% sobre la quota mensual     |
| 5   | Termini de lliurament de l'informe mensual de prestació del servei | Abans del 10è dia hàbil del mes següent            | Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual      |
| 6   | Termini d'execució de projectes derivats de la borsa d'hores       | Per cada mes de retard en l'execució dels treballs | Bonificació del 10% del total d'hores del projecte. |

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

Les penalitzacions es poden acumular i combinar. Per exemple, si es dona una incidència crítica que no es resol en el termini pactat (8 hores) s'aplicarà la sanció; en el cas de que torni a transcorre el mateix termini (8 hores més) i la incidència no s'hagi resolt es tornarà a aplicar la mateixa sanció (un penalització del 20% sobre la quota mensual), i així successivament.

Facturació

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

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