

**Presidència  
Noves Tecnologies**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS MUNICIPAL GenBPM DE L'AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS I ELS SEUS ENS ASSOCIATS**

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és el servei de manteniment del programari de gestió d'expedients municipals de l'Ajuntament de Montornès del Vallès (Genesys GenBPM).

El gestor d'expedients municipals que actualment està implantat a l'Ajuntament de Montornès del Vallès s'anomena Genesys GenBPM propietat del fabricant AUDIFILM CONSULTING S.L.U. L'Ajuntament de Montornès del Vallès ha adquirit el dret d'ús de 40 llicències per poder utilitzar-ho dins del seu àmbit de responsabilitat.

Per tant, el manteniment requerit dins de l'objecte d'aquest contracte, haurà de contemplar la provisió de l'assistència de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de les aplicacions Genesys GenBPM.

Concretament els serveis inclosos en aquest contracte de manteniment seran els següents:

- Manteniment normatiu, que consisteix en la modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- Manteniment correctiu, que inclou la resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions. Per tant, l'actuació davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.
- Suport a usuaris, proporcionant suport remot a través de línia de connexió via Internet o mitjançant telèfon.
- Manteniment evolutiu, que consisteix en la inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.

**Presidència  
Noves Tecnologies**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

Manteniment i actualització de la configuració de les integracions implementades.

- Manteniment preventiu, que consisteix en realitzar les tasques necessàries per tal d'assegurar el bon funcionament del programari o posar en marxa nous mòduls inclosos en la llicència de Genesys.
- Disposar de dret d'actualització del programari sense cost addicional del producte Genesys que es vagin lliurant, així com de tots els seus mòduls, inclòs el sistema gestor de base de dades Oracle, que haurà d'estar al dia amb Oracle.

Tant el suport a usuaris, manteniment evolutiu i preventiu, es proporcionaran de forma il·limitada, no obstant, es valora que equivaldrà a 300 hores anuals (servei SILVER del proveïdor).

El dret d'actualització, inclouran el manteniment de les llicències tant del programa en si com del sistema gestor de base de dades així com altres sistemes de software que puguin aplicar.

## 2. DESCRIPCIÓ DETALLADA DEL SISTEMA I SERVEIS REQUERITS

### 2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos

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

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

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

**Secretaria**  
**Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

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

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

GENESYS: Sistema de Gestió per a l'Administració Local amb llicència d'ús per a 40 usuaris concurrents.

- Capa d'Integració i SOAP Genesys-i3:
  - GenNCL: Nucli i serveis web d'interoperabilitat.
  - GenDOC: Gestor de Documents i serveis web d'interoperabilitat: Gestor documental Matrix.
  - GenBPM: Motor de Processos de Negoci.
  - Serveis Web d'integració amb eines del Consorci AOC (MUX, eNotum, eTram, eacat, iArxiu, Via Oberta, myGov, Plataforma de contractació PSCP i Tramesa genèrica).
  - GenBI: Motor Business Intelligence. Mòduls (Indicadors i estadístiques): Gestió d'Habitants, Registre i Expedients.
  - GenRAE: GenBPM en modalitat RAE.
  - GDMatrix: Gestor documental.
- Capa de Presentació:
  - Tramitació on-line: Registre d'entrada, tràmits, accés amb certificat digital, passarel·la de pagament, signatura digital i validador de documents electrònics.
  - Carpeta del Ciutadà: Accés amb certificat digital, passarel·la de pagaments, consulta tràmits, així com la comprovació de CSV.
  - Oficina d'atenció al ciutadà (OAC): Nucli, registre entrada/sortida, padró d'habitants.
- Mòduls backoffice de Genesys:
  - Mòduls de gestió integral transversals: Notificacions electròniques, Porta signatures.
  - Gestió de població: Padró municipal d'habitants.
  - Registre General de Documents: Mòdul d'impressió de Crystal

**Secretaria  
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001**Reports i Registre Unificat (MUX).**

- Gestió General Procediments Administratius: Procediment Administratiu Comú, Registre d'Actuacions sobre Expedients, Tasques Gestió de Decrets i Resolucions d'Òrgans de Govern.
- Gestió General de Secretaria.
- GDMatrix: Gestor documental.
- Workflow Designer i administració.

També estarà inclòs el manteniment dels futurs mòduls que es puguin contractar i posar en marxa a l'empresa adjudicatària.

**2.2 Manteniment normatiu**

Es considera manteniment normatiu a les actuacions que requereixen la intervenció per part d'un tècnic especialitzat atès que hagi un canvi legislatiu que impliqui modificacions al sistema, sempre i quan el canvi no sigui substancial. El principal objectiu d'aquest manteniment és assegurar la continuïtat del funcionament habitual del programari Genesys davant canvis normatius.

**2.3 Manteniment correctiu**

Es considera manteniment correctiu la correcció d'errades imputables a errades del sistema software, per tant, inclou la resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions. Per tant, l'actuació davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.

- Temps de resposta: En cas d'avaría el temps de resposta no superarà les 8 hores laborals.
- Temps de resolució: El temps de resolució per a incidències que no impliquin parada del funcionament del programa Genesys, s'estableix un temps de resolució màxim d'una setmana.

El temps de resolució per a incidències que impliquin la parada del funcionament del programa Genesys, hauran de ser el més aviat possible, dedicant el licitador els recursos humans i tècnics necessaris



**Secretaria  
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

ininterromputs fins a la seva resolució; l'Ajuntament facilitarà tots els mitjans que pugui en ajuda a la resolució d'aquestes incidències. En tot cas, la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema no haurà de superar les 8 hores.

## 2.4 Suport a usuaris

El principal objectiu d'aquest servei es proporcionar el suport, acompanyament i ajuda als diversos usuaris per resoldre dubtes, petites formacions i activitats anàlogues en el funcionament habitual del programari Genesys GenBPM.

L'adjudicatari proporcionarà un número de telèfon fix així com una via electrònica per que els usuaris puguin comunicar-se amb l'empresa, així mateix s'acordarà amb l'Ajuntament el procediment de comunicació de suport així com l'escalat del mateix.

## 2.5 Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur. El principal objectiu és localitzar punts de fallada tècnica, mal funcionaments o aparició d'errors de l'aplicació, abans que aquests es produeixin. En tots els casos estarà assistit/coordinat pel responsable tècnic del contractista. El manteniment preventiu inclou:

- Manteniment i monitorització periòdica dels paràmetres crítics de funcionament de les utilitats, aplicacions i integracions.
- Manteniment actualitzat de la documentació dels serveis instal·lats i especificacions funcionals.

## 2.6 Manteniment evolutiu o adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals

L'ús diari i freqüent de l'aplicació Genesys comporta evolucions funcionals per tal d'adaptar-se a les necessitats que l'Ajuntament de Montornès del Vallès indiqui quan consideri oportú. El manteniment adaptatiu comprèn aquelles millores que s'incorporin per l'evolució pròpia de l'aplicació ja sigui tant a iniciativa d'Audifilm com del propi Ajuntament o altres clients, sempre que aquestes estiguin consensuades i prioritzades. Aquestes evolucions funcionals es duran a terme havent de tenir en compte:





**Secretaria**  
**Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

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

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

Les evolucions o noves especificacions funcionals seran documentades pel licitador.

#### 2.7 Altres condicions del manteniment

El dret d'actualització, inclouran el manteniment de les llicències tant del programa en si com del sistema gestor de base de dades així com altres sistemes de software que puguin aplicar.

#### 3. DURADA DEL CONTRACTE I POSSIBILITAT DE PRÒRROGA

La durada del contracte serà de 3 anys des de la formalització del contracte amb possibilitat de pròrroga de fins un màxim de 2 anys addicionals. Es preveu que aquesta formalització sigui en data 01/01/2024.

#### 4. POSSIBILITAT D'AMPLIACIÓ I REDUCCIÓ DEL CONTRACTE

En aquest sentit, no es preveu la possibilitat d'ampliacions o reduccions del·l'objecte especificat a la present contractació.

#### 5. REQUISITS D'EXECUCIÓ

- El licitador es compromet a que en qualsevol configuració, actualització o desenvolupament que es realitzi, hi hagi una correcta correspondència dels entorns existents de producció i proves.

**Secretaria  
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

- Es facilitarà al licitador una comunicació via Internet, per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del licitador a l'Ajuntament de Montornès del Vallès.
- El licitador es compromet a elaborar i mantenir la documentació dels serveis i sistemes instal·lats amb la seva infraestructura a l'inici del contracte. El licitador mantindrà actualitzada la documentació i la lliurarà en el termini màxim d'una setmana i a la finalització de la col·laboració amb independència de les versions intermèdies que hagi lliurat a l'Ajuntament de Montornès del Vallès.
- L'Ajuntament de Montornès del Vallès permet les modificacions en l'entorn de proves havent de ser informat a priori per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme en l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada pel licitador i validada per l'Ajuntament. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en els termes especificats en l'apartat anterior.
- L'empresa contractista queda expressament obligada a complir amb el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, així com el software objecte d'aquest manteniment.

El licitador respondrà, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer.

- El licitador haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provenint de l'acció humana, del mitjà físic o del natural.
- L'empresa licitadora es compromet a no realitzar cap còpia del sistema ni de les bases de dades sense el consentiment explícit de l'Ajuntament de Montornès del Vallès. Així mateix, l'empresa licitadora es compromet a esborrar les dades que poguessin quedar en els seus sistemes locals uncop finalitzi la connexió telemàtica.
- L'adjudicatari informará periòdicament de les actualitzacions que l'empresa va realitzant als diferents productes que formen part de la suite Genesys (GenBPM).





**Secretaria**  
**Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

**6. PROPIETAT, PORTABILITAT DE LES DADES I DEVOLUCIO DEL SERVEI**

- Les dades tractades amb aquest contracte de serveis referents als empleats/ades de l'Ajuntament de Montornès del Vallès i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat, en qualsevol cas, de l'Ajuntament.
- El contractista resta obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a l'objecte d'aquest Plec, ni tampoc cedir a tercers, ni tan sols a efectes de conservació. Serà el responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Quan finalitzi el contracte, per la causa que sigui, el contractista haurà de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. Per poder fer la portabilitat a un altre sistema, el contractista lliurarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat, per fer proves de migració al nou sistema, i lliurarà la còpia final de les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.
- El contractista haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del seu sistema informàtic, en un termini màxim d'un mes després de la finalització del contracte.
- Aquesta còpia de les dades també la podrà sol·licitar l'Ajuntament en qualsevol moment de la vigència del contracte, i caldrà preparar el procediment en el mateix procés d'implantació.
- També s'ha de poder exportar una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent, amb possibilitat d'aplicar filtres de selecció per la seva consulta.



**Secretaria**  
**Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

**7. VALOR ESTIMAT CONTRACTE**

S'estima un valor estimat del contracte (VEC) de 165.332,60 euros, IVA exclòs.

El valor estimat del contracte inclou l'import del servei de la duració del contracte incloent les possibles pròrrogues. Aquest import es distribueix de la següent forma descrita a la taula:

| VE Import màxim licitació |              |
|---------------------------|--------------|
| 2024                      | 33.066,52 €  |
| 2025                      | 33.066,52 €  |
| 2026                      | 33.066,52 €  |
| 2027 (possible pròrroga)  | 33.066,52 €  |
| 2028 (possible pròrroga)  | 33.066,52 €  |
| Total                     | 165.332,60 € |

**8. PRESSUPOST DE LICITACIÓ**

El pressupost de licitació del contracte serà de 120.031,47 euros, IVA Inclòs (99.199,56 euros IVA exclòs). Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

|                               | 2024               | 2025               | 2026               |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Servei de Manteniment Genesys | 33.066,52 €        | 33.066,52 €        | 33.066,52 €        |
| %IVA                          | 6.943,97 €         | 6.943,97 €         | 6.943,97 €         |
| <b>Total (IVA Inclòs)</b>     | <b>40.010,49 €</b> | <b>40.010,49 €</b> | <b>40.010,49 €</b> |

No s'admetran revisions de preu.

**9. CONSIGNACIÓ DE CRÈDIT**

La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a les partides i distribució pressupostàries següents:

| Partida pressupostària         | 2024               | 2025               | 2026               |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 15 920 22799                   | 33.066,52 €        | 33.066,52 €        | 33.066,52 €        |
| Contractació noves tecnologies |                    |                    |                    |
| <b>Total (IVA Inclòs)</b>      | <b>40.010,49 €</b> | <b>40.010,49 €</b> | <b>40.010,49 €</b> |

**Secretaria  
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001**10. RÈGIM DE PAGAMENT**

La facturació de les quotes del manteniment es realitzarà de manera semestral a semestre avançat, aquest règim de pagament podrà variar sempre que existeixi acord entre ambdues parts.

**11. RÈGIM GENERAL DE PENALITATS**

Fent ús del que disposa l'article 192 de la LCSP, el sistema de penalitats pels supòsits de compliment defectuós o parcial, o bé pel retard en el compliment de les prestacions i en cas d'incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució es regiran pel que disposa aquest plec.

Les penalitats, en tot cas, s'imposaran per l'òrgan de contractació a proposta del responsable del contracte que detallarà en la corresponent proposta d'incompliment del contractista i la seva qualificació. Prèviament a la seva imposició es donarà audiència al contractista.

Les demores, incompliments parcials o compliments defectuosos del contractista es qualificaran en:

- a) Lleus
- b) Greus
- c) Molt greus

Es qualifiquen com a lleus els incompliments, compliments defectuosos o demores en l'execució de les prestacions objecte del contracte que no estiguin qualificades com a greus o molt greus, que comportin una infracció de les condicions contractuals, comportant una deficient execució de les prestacions del contracte. En tot cas tenen la consideració de lleus:

- a) Retard, compliment defectuós o parcial de les funcions especificades al Plec, de prescripcions tècniques.
- b) Tractament incorrecte al personal de la corporació municipal.
- c) Manca de col·laboració amb el responsable del contracte per dur a terme les tasques de coordinació i d'execució de la prestació.

Es qualifiquen com a greus els incompliments, compliments defectuosos



**Secretaria  
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

o demores en l'execució de les prestacions objecte del contracte que comportin una infracció de les condicions contractuals generant un perjudici tant als interesso municipals com als destinataris del servei sense que es posi en perill la prestació del servei. En tot cas tenen la consideració de greus:

- a) Retard, compliment defectuós o incompliment reiterats (més de dues vegades) de les funcions especificades al plec de prescripcions tècniques.
- b) Incompliment dels compromisos assumits a l'oferta presentada.
- c) Incompliment de les condicions proposades per l'adjudicatari en l'oferta definitiva un cop finalitzat el procés de negociació.
- d) L'incompliment de les condicions especials d'execució del contracte.
- e) La comissió de dos faltes lleus comportarà una falta greu.
- f) Negativa a cooperar amb la corporació municipal.

Es qualifiquen com a molt greus l'incompliment de les prestacions establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, de Prescripcions Tècniques o en l'oferta presentada per l'adjudicatari que posi en perill la prestació del servei generant una lesió dels interessos municipals. En tot cas tenen la consideració de molt greus:

- a) Incompliment de les funcions especificades al plec de prescripcions tècniques.
- b) Incompliment de les obligacions laborals i de seguretat social, així com de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals, i de la resta de normativa aplicable al contracte.
- c) Incompliment de la clàusula de confidencialitat.
- d) Incompliment de la clàusula ètica.
- e) Incompliment de les condicions especials d'execució del contracte.
- f) La comissió de la segona falta greu comportarà una falta molt greu.
- g) Negativa de col·laboració amb el responsable del contracte per dur a terme tasques de coordinació i d'execució de la prestació.

El contractista accepta mitjançant la presentació de la corresponent

|                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Document amb escut i peu                                                                                                                                                                               | ÒRGAN<br>Secretaria | REGISTRE SORTIDA<br>SCPN2023000001                                                                  |
| Codi Segur de Verificació: 62927753-0bed-478a-8943-0e2dc0ebc4dc<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081363_2023_8091216<br>Data d'impressió: 15/09/2023 10:40:22<br>Pàgina 12 de 12 |                     | SIGNATURES<br>1.- JOSE RODRIGUEZ JIMENEZ (Cap de Sistemes i Noves Tecnologies), 07/09/2023 12:59:18 |



**Secretaria**  
**Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2023003569  
Exp. tipus: SCPN2023000001

proposta que pugui ser penalitzat per cada supòsit d'incompliment, compliment defectuós o demora en el compliment de les prestacions amb les següents quanties:

- a) Lleus, es podran imposar penalitzacions fins un 5% de l'import d'adjudicació del contracte.
- b) Greus, es podran imposar penalitzacions fins un 10% de l'import d'adjudicació del contracte.
- c) Molt greus, es podran imposar penalitzacions de 20% de l'import d'adjudicació del contracte.

Es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, hagin d'abonar-se al contractista, o sobre la garantia.

L'Ajuntament de Montornès del Vallès podrà optar indistintament per la resolució del contracte o bé per la imposició de penalitats.

Les penalitzacions són compatibles amb l'exigència del compliment del contracte i amb la indemnització que correspongui pels danys i perjudicis causats.