



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2020/003026

Codi: C121 E U
Ref.: RPF

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE
MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE ROSES
ANOMENAT GENESYS**





Exp.: 2020/003026

ÍNDEX

1. Antecedents.....	1
2. Objecte del plec de prescripcions	1
3. Objecte del contracte	1
4. Abast	1
5. Requeriments generals	2
6. Autoritzacions i llicències.....	3
7. Seguretat	4
8. Protecció de dades.....	4
9. Garantia i interoperabilitat.....	5
10. Accessibilitat	5
11. Transferència.....	5
12. Inici i durada del contracte	6
13. Obligacions de l'adjudicatari	6
14. Confidencialitat	7
15. Execució dels projectes	7
16. Acords de nivell de servei i penalitzacions	9
16.1. Acords aplicables al manteniment del programari.....	9
16.2. Danys derivats d'errades en el programari.....	10
16.3. Penalitzacions	10
17. Requeriments tècnics del contracte.....	11
17.1. Descripció del programari	11
17.2. Condicions i hores de dedicació	14
17.3. Seguiment i gestió del contracte.....	14

I





Exp.: 2020/003026

17.4.	Model de gestió d'incidències i peticions.....	15
17.5.	Hores de suport	16
18.	Data d'inici i durada del contracte.....	17
19.	Import del contracte.....	17
20.	Altres aspectes.....	17





Exp.: 2023/005954

1. Antecedents

L'Ajuntament de Roses disposa d'un programari corporatiu, anomenat Genesys, que li permet realitzar les tasques de gestió de les nòmines, gestió tributària, recaptació, manteniment del padró municipal, registre de documents i gestió d'expedients, entre altres funcions, així com del Sistema Gestor de Bases de Dades (SGBD) necessari per al seu funcionament. AUDIFILM CONSULTING, SLU n'és el propietari, titular i/o distribuïdor.

Degut als canvis legislatius i a les millores tecnològiques, aquest programari requereix d'un manteniment i unes actualitzacions, servei que sols pot realitzar l'empresa Audifilm CONSULTING, SLU degut a l'existència de propietat intel·lectual sobre el mateix. El servei de manteniment inclou també la correcció de possibles errors que es posin de manifest en l'explotació del programari.

2. Objecte del plec de prescripcions

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és el d'establir les condicions que han de regir en l'adjudicació de la contractació del manteniment del programari corporatiu.

3. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és:

- La prestació dels serveis d'ús i manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) del programari per l'ajuntament. Aquests serveis hauran de cobrir i garantir totes les necessitats del programari durant tot el contracte, així com del seu cicle de vida.
- Una quantitat d'hores de suport anual.

Així mateix, mitjançant modificacions de contracte, es contempla la possibilitat d'afegir noves funcionalitats al programari.

4. Abast

El contracte comprèn:





Exp.: 2023/005954

- El manteniment de totes aquelles eines que formen part de la plataforma Genesys (actualment o en un futur) instal·lades en l'Ajuntament de Roses. El manteniment és integral i aplicable als serveis d'informació de l'ajuntament.
- El manteniment d'aquelles errades (*bugs*) del programari serà a càrrec de l'adjudicatari sense cost i pel que fa a les peticions, formació o millores diverses s'estarà a una quantitat d'hores anual.

5. Requeriments generals

La finalitat del servei és el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de les aplicacions que formen el programari corporatiu. Aconseguir aquest objectiu suposa l'execució de diferents tasques, per tant, les que s'exposen en aquest plec de prescripcions són enunciatives i no limitatives:

- **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 designats pel contractista que coordinaran les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari i d'acord a la metodologia establerta en el present plec.
- **Manteniment preventiu:** totes aquelles accions encaminades a salvaguardar evitar una degradació/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 relacionats amb el programari i les seves funcionalitats.
- **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 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.





Exp.: 2023/005954

- **Manteniment adaptatiu:** totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del programari i bases de dades que permetin als sistemes informàtics municipals adaptar-se a necessitats específiques derivats del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa o canvis en els serveis públics.
- **Formació:** a petició expressa per part de la corporació o com part de la implantació d'una nova funcionalitat, caldrà que el contractista pugui realitzar sessions de formació, tant a personal tècnic com a usuari final del programari.
- **Aspectes lingüístics:** l'adjudicatari haurà d'estar al reglament d'ús del català de l'Ajuntament.
- **Comunicació d'actualitzacions:** l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de programari en producció abans de realitzar-la. Qualsevol actualització, excepte casos de força major, haurà d'aprovar-se prèviament per l'ajuntament.

6. Autoritzacions i llicències

Si el contractista 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. Queden exclosos la base de dades corporativa Oracle, els sistemes operatius, sistemes de seguretat corporatius, així com eines de tercers sobre la que el contractista sols s'hi integri (com, per exemple, eines de l'AOC).

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Roses que siguin necessàries per l'execució del contracte i el correcte funcionament de les aplicacions, com, per exemple, *frameworks* de desenvolupament (Speedware, Jboss, ...) o diferents metodologies.

Així mateix, també serà obligat a obtenir noves versions de les eines quan aquestes siguin necessàries per motiu de seguretat directes (injeccions SQL, CVE greus, ...) o indirectes (necessitat d'actualitzar el sistema operatiu de servidors que no tinguin suport del fabricant).

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





Exp.: 2023/005954

d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Per últim, el contractista 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.

7. 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.

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

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 3/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

8. Protecció de dades

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'ús o accés a dades de caràcter personal, el contractista, 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, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia (si s'escau) de les mateixes.

Caldrà que l'adjudicatari adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua,





Exp.: 2023/005954

tractament o accés no autoritzat. A aquests efecte caldrà que l'adjudicatari 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, a 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 tenir 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.

9. Garantia i interoperabilitat

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

El contractista, 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.

10. Accessibilitat

L'adjudicatari s'estarà, pel que respecta als components públics, a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

11. Transferència

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





Exp.: 2023/005954

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en qualsevol part del programari.

Les proves de validació seran mitjançant casos d'ús reals, podent acomplir i validant les necessitats funcionals del sistema implantat.

La posada en marxa o la implantació de canvis, serà assistida per tècnics de l'adjudicatari que hi hagi intervingut i l'Ajuntament validarà el lliurament final.

12. Inici i durada del contracte

La durada del contracte pel que fa a les llicències, manteniment i hores de suport serà de 2 anys a comptar des del dia 1 de gener.

El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, mitjançant acord de l'òrgan de contractació, per tres anualitats (3 anys).

L'Ajuntament notificarà la voluntat de prorrogar-lo almenys amb dos mesos d'antelació. Per tant, la durada màxima del contracte, pròrrogues incloses serà de 5 anys (2 + 1 + 1 + 1).

13. Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari té les obligacions descrites al llarg del present plec, el que inclou:

- 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.





Exp.: 2023/005954

- 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.
- Establir mecanismes de comunicació per tal de mantenir un servei coordinat i fluït amb la corporació. 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.

14. 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, cognoms 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.

15. Execució dels projectes

Qualsevol tasca pel que siguin necessàries més de 10 hores per dur-se a terme, no sigui la correcció de *bugs* i impliqui desenvolupar noves funcionalitats o modificacions rellevants,

Exp.: 2023/005954

s'haurà de considerar un "projecte" i realitzar-lo emprant la metodologia descrita en aquest apartat.

El seu incompliment, quan sigui per causes imputables al contractista, implicarà les penalitzacions contemplades en els acords de nivell de servei.

- **Sol·licitud de projecte:** quan una petició municipal superi les 10 hores de la quantitat establerta o impliqui realitzar un nou contracte, l'adjudicatari presentarà una fitxa on s'especifiqui: data de finalització del projecte, import estimat (en euros o hores), prioritat (baixa, normal o alta), cronograma de tasques indicant la seva durada, si és responsabilitat de l'adjudicatari o de l'administració i el tècnic assignat si la tasca és responsabilitat de l'adjudicatari. L'Ajuntament revisarà les tasques assignades que ha de dur a terme i li donarà el vistiplau demanarà la seva modificació si s'escau.
- **Inici del projecte:** el projecte s'iniciarà formalment mitjançant una reunió de kick-off o un missatge electrònic (que podrà ser una notificació) depenent de l'envergadura. Aquesta data s'emprarà a efectes de l'acompliment del termini estipulat en el punt anterior.
- **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 a allò 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 que l'adjudicatari un endarreriment equivalent a qualsevol de les tasques del mateix projecte sense penalització.
- **Finalització del projecte:** en la seva finalització, s'emetrà un correu electrònic formalitzant aquest fet si el contracte 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.
- **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.



Exp.: 2023/005954

16. Acords de nivell de servei i penalitzacions

Els acords de nivell del servei es divideixen en tres blocs: els aplicables en el manteniment del programari, els aplicables en la gestió de noves implementacions (qualsevol modificat de contracte o aquells projectes que superin les 10h d'acord a allò indicat anteriorment) i als danys derivats d'errades del programa.

A efectes dels acords de servei es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat del sistema.
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de l'avís 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:** segons l'Ajuntament de Roses de 08:00h a 15.00h.
- **Un dia laboral:** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural:** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.

16.1. Acords aplicables al manteniment del programari

Es realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i s'avaluarà periòdicament d'acord als criteris exposats en la següent taula.

L'incompliment dels nivells de servei podrà derivar en les corresponents penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari segons la següent taula:

ID	Paràmetre	SLA	Penalització
1	Temps màxim de resposta d'una incidència/petició no crítica.	<= 8 hores laborables	Es penalitzarà un 1% sobre la quota mensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<= 4 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.





Exp.: 2023/005954

3	El temps de resolució en cas de fallada no crítica (incidència sense pèrdua de servei)	<= 7 dies naturals	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
4	El temps de resolució en cas de fallada crítica	<= 3 dies naturals	Es penalitzarà en un 5% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la seva resolució.
5	Realitzar una actualització en producció sense el vistiplau previ de l'ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb 0.5% de la quota mensual.

16.2. Danys derivats d'errades en el programari

Si en el funcionament normal del programari, ja sigui per una actuació programada o per resolució d'una incidència, causi un mal funcionament derivat d'una errada imputable al contractista que obligui a l'ajuntament o ens dependents a fer tasques addicionals de dedicació dels propis tècnics de l'Ajuntament, aquest podrà demanar i revisar una negociació amb l'adjudicatari del temps imputat per a l'actuació i/o resolució de la incidència (per exemple, si s'ha de fer una correcció de dades generades erròniament o la tramitació manual de tasques automàtiques).

16.3. Penalitzacions

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

En cas d'incompliment en el termini d'execució de projectes derivats de la quantitat d'hores, les penalitzacions s'aplicaran sobre el total d'hores destinat en aquell projecte i, conseqüentment, es descomptarà de la despesa del projecte o s'afegirà el respectiu temps a la quantitat d'hores.





Exp.: 2023/005954

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no se sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada crítica en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

17. Requeriments tècnics del contracte

El manteniment del programari, a banda del contemplat anteriorment inclourà les prescripcions desglossades al llarg d'aquest apartat.

17.1. Descripció del programari

El programari objecte de manteniment està format per les següents aplicacions, sens perjudici d'aquelles que es puguin anar incorporant en un futur:

Capa d'Integració i SOAP Genesys i³

GenNCL: Nucli

GenDOC: Gestor de Documents

GenBPM: Motor de Processos de Negoci

Serveis Web d'interoperabilitat: eFact, CaixaFactura, eNotum, eaCAT, iArxiu, ViaOberta, MUX

GenBI: Motor *Business Intelligence*

Mòduls (Indicadors i Estadístiques)

- Gestió d'Habitants
- Registre i Expedients

Mòdul de Control Intern

Capa de Presentació

- Tramitació on-line
 - Registre d'Entrada





Exp.: 2023/005954

- Tràmits
- Accés amb certificat digital
- Passarel·la de pagaments
- Signatura digital
- Validador de documents electrònics
- Carpeta del Ciutadà
 - Accés amb certificat digital
 - Passarel·la de pagaments
 - Consulta i tràmits de:
 - Padró d'Habitants
 - Registre Entrada/Sortida
 - Expedients
 - Tributs
 - Rebuts

Mòduls *backoffice* de Genesys

Mòduls de gestió integral transversals

- Mobilitat, ViaOberta, eTauler, eTRAM
- Notificacions i eNotificacions
- Portafirmes

Gestió Tributaria

- Gestió Tributaria
 - Mòdul Base (Ordenances, Objectes, Liquidacions i Padrons no específics)
 - Bens Immobles
 - Sistema de Informació Cadastral (SIC)





Exp.: 2023/005954

- Impost Bens Immobles (Urbana i Rústica) (IBI)
- Impost Increment Valor Terrenys
- Activitats Econòmiques:
- Impost Activitats Econòmiques (IAE)
- Impost Vehicles Tracció Mecànica
- Ingress Directe

Recaptació

- Voluntària i Pas a Executiva

Gestió de Personal

- Nòmines (Personal Funcionari, Contractat i Laboral)

Gestió de Població

- Padró Municipal d'Habitants

Registre General de Documents

- Mòdul d'impressió per Crystal Reports
- Registre integrat amb EACAT

Gestió General Procediments Administratius (GGPA - Expedients)

Gestió General de Secretaria

WorkFlow Designer

MaGdA: Matriculació i Gestió d'Activitats

- 1 Llicència per l'Ajuntament + vinculació amb Recaptació Genesys
- 2 Llicències per a altres entitats municipals

Speedware Run Only per Genesys

Oracle Enterprise Server Run-Only per a Genesys

Llicència d'ús fins a: 65 usuaris concurrents





Exp.: 2023/005954

17.2. Condicions i hores de dedicació

En la realització dels serveis i activitats, l'adjudicatari haurà de tenir en compte les condicions següents:

- La configuració dels diversos components es consensuarà amb l'ajuntament.
- L'adjudicatari provarà i verificarà el correcte funcionament quan hi hagi un canvi en la configuració.
- Els serveis es prestaran, com a mínim, de dilluns a dijous de les 8:30 a 18:00 h, divendres fins a les 15:00 h.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari establert anteriorment.
- El servei es prestarà en tots els dies laborables a Roses
- L'adjudicatari haurà de proporcionar mètodes de contacte per la resolució d'incidències urgents d'aquells components que funcionin 24x7, com el registre telemàtic i el tramitador d'expedients BPM.
- 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 DNI.

17.3. Seguiment i gestió del contracte

Per tal d'assegurar el correcte desenvolupament del contracte, l'adjudicatari proposarà un responsable del seguiment que es reunirà mensualment (en persona o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, amb els següents objectius:

- Coordinar tots els projectes, desenvolupament rellevants i altres qüestions que no es considerin incidències.
- Vetllar per l'actitud proactiva de l'adjudicatari pel que fa al desenvolupament del contracte.
- Vetllar pel correcte seguiment de les incidències descrit en el següent apartat.
- Actuar com interlocutor entre l'ajuntament i els diferents tècnics de l'adjudicatari.
- Comunicar a l'ajuntament l'estat de les tasques que es duen a terme.





Exp.: 2023/005954

- Impulsar les tasques que l'ajuntament consideri prioritàries.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de servei.

L'ajuntament remetrà a la persona encarregada 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 a aquesta eina ha d'estar relativament actualitzada.

Aquest rol pot combinar-se amb l'indicat en el següent apartat per tal de la gestió de les incidències i peticions.

Per últim, un cop l'any es realitzarà una reunió presencial a les instal·lacions de l'ajuntament per avaluar la gestió i evolució del contracte i del programari.

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

17.4. Model de gestió d'incidències i peticions

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

Les peticions gestionades mitjançant aquest servei tindran dos nivells: les normals i les urgents o prioritàries. S'entendran per peticions prioritàries aquelles que impedeixin el treball dels usuaris o bé siguin habilitats nacionals, les oficines de registre o els membres electes de la corporació.

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, 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.





Exp.: 2023/005954

- Una setmana abans de la reunió, el coordinador remetrà al responsable del contracte:
 - El consum d'hores de la quantitat d'hores consumit aquell mes i el restant.
 - Les incidències que consten com obertes al seu sistema.
 - Les incidències resoltes durant el mes amb el següent detall:
 - Programari causant,
 - si són imputables al contractista (*bugs*) o a la quantitat d'hores,
 - la descripció de la petició de suport,
 - la data de la petició,
 - el tècnic que l'ha realitzat,
 - 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 és imputable al contractista. 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 competent.

17.5. Hores de suport

L'ajuntament disposarà d'una quantitat de **102 hores** a l'any per a la resolució d'incidències o desenvolupaments diversos amb les següents característiques:

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 (*bugs*), degradació funcional del sistema; 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).





Exp.: 2023/005954

- 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 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 (punts 17.3 i 17.4), així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores.

18. Data d'inici i durada del contracte

La data d'inici del servei objecte del present contracte és 1 de gener de 2024.

La durada del contracte és de dos anys, prorrogable per tres anys més.

19. Import del contracte

L'import màxim del contracte és de 73.260,61 € més 21% IVA (88.645,34 € IVA inclòs) per a l'any 2024 i la mateixa quantitat per a l'any 2025.

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

En cas d'incompliment dels SLA, es reduiran els imports trimestrals 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.

20. Altres aspectes

Qualsevol dubte que pogués sorgir en la interpretació d'aquestes condicions tècniques o en la realització dels treballs a què es refereixen, es consultaran als serveis tècnics del Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament, els quals decidiran la interpretació correcta.

Roses, a la data de la signatura electrònica.

(Document signat electrònicament)