

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE L'IMPULS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I GESTIÓ DOCUMENTAL DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS FINANÇAT PER LA UNIO EUROPEA AMB FONS NEXTGENERATIONEU – PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT.

Índex

1	INTRODUCCIÓ.....	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3	ABAST	2
4	REQUERIMENTS GENERALS	3
5	AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES	4
6	SEGURETAT	4
7	PROTECCIÓ DE DADES	5
8	GARANTIA I INTEROPERABILITAT	5
9	ACCESSIBILITAT	5
10	TRANSFERÈNCIA.....	6
11	INICI I DURADA DEL CONTRACTE	6
12	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	6
13	CONFIDENCIALITAT	7
14	EXECUCIÓ DELS PROJECTES	7
15	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS	8
15.1	Acords aplicables al manteniment del programari	9
15.2	Penalitzacions	9
16	MODIFICATS DEL CONTRACTE.....	9
17	MANTENIMENT DEL PROGRAMARI	10
17.1	Programari objecte.....	10
17.2	Condicions i horaris.....	11
17.3	Seguiment i gestió del contracte	11
17.4	Model de gestió d'incidències i peticions	12
17.5	Bossa d'hores de suport	12
17.6	Fites addicionals del contracte.....	13
17.7	Facturació	13
17.8	Estructura de l'oferta	13
18	IMPLANTACIÓ DELS MÒDULS ASSOCIATS	14
18.1	Mòdul 1. Infraestructura i migració al núvol.....	14
18.2	Mòdul 2. Subvencions, BDNS, Triple A (AAA), Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa...	15
18.3	Mòdul 3. Contractació	16
18.4	Mòdul 4. Autoliquidacions amb pagament online	16
18.5	Mòdul 5. Control Intern	17

1 INTRODUCCIÓ

El present plec fixa les condicions tècniques que han de regir:

- Provisió, configuració i migració al núvol amb manteniment de la infraestructura d'administració electrònica i gestió documental del programari Genesys amb els seus mòduls associats (en endavant “el programari”).
- Condicions d'una bossa d'hores de suport anual.
- La implantació dels mòduls associats en el programari Genesys: Subvencions, BDNS, Triple A (AAA), Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa, Contractació, Autoliquidacions amb pagament online, Control Intern

El programari és el nucli dels sistemes d'informació municipals que permet, entre d'altres, realitzar les següents tasques: registre d'entrada i sortida, gestió tributària, recaptació voluntària i executiva, comptabilitat municipal, gestió d'expedients i integració amb serveis de l'AOC, entre d'altres.

Per desglossar les condicions contractuals el present document s'articula tal com segueix: els primers setze apartats descriuen les clàusules comunes del contracte, mentre que els dos últims regulen les condicions específiques del manteniment del programari i la implantació dels mòduls associats respectivament.

Per últim, cal destacar que el programari Genesys és una eina sotmesa a propietat intel·lectual i, actualment, només existeix un grup empresarial capaç de dur les tasques detallades en el present document.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és:

- La prestació dels serveis de provisió, configuració i migració al núvol amb manteniment de la infraestructura d'administració electrònica i gestió documental del programari Genesys amb els seus mòduls associats.
- Bossa d'hores de suport anual.
- La implantació dels mòduls associats en el programari Genesys: Subvencions, BDNS, Triple A (AAA), Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa, Contractació, Autoliquidacions amb pagament online, Control Intern.

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

3 ABAST

El contracte comprèn:

- La provisió, configuració i migració al núvol amb manteniment de la infraestructura d'administració electrònica i gestió documental del programari Genesys amb els seus mòduls associats. Mòdul 1.

- La implantació dels mòduls associats en el sistema Genesys: Subvencions, BDNS, Triple A (AAA), Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa, Contractació, Autoliquidacions amb pagament online, Control Intern.. Un cop implementats, estaran subjectes al manteniment establert al present plec como unes eines més del grup d'aplicacions Genesys. Mòduls 2 al 5.

Els serveis a desenvolupar es desglossen els següents mòduls:

Mòdul 1 Infraestructura i migració al núvol

Mòdul 2 Subvencions, BDNS, Triple A (AAA), Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa

Mòdul 3 Contractació

Mòdul 4 Autoliquidacions amb pagament online

Mòdul 5 Control Intern

4 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 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.
- **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.

5 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 deseguretat corporatius, així com eines de tercers sobre la que el contractista sols s'hi integri (com, per exemple, el sistema de signatura biomètrica VidSigner o eines de l'AOC).

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts 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 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 a 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.

6 SEGURETAT

Es lliuraran els productes i serveis necessaris per assegurar i garantir l'accés, l'autenticitat, l'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 quals'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

7 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 (LOPDGDD) i la restade normativa aplicable.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal a què 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 què podria incórrer en cas que destini les dades personals a què tingui accés per a 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 (sis'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 efecte 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 LOPDGDD.

En aquest sentit, 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 què 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.

8 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.

9 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.

10 TRANSFERÈNCIA

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

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot allò que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en el diferent 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 i que hi hagin intervingut, i l'Ajuntament validarà el lliurament final.

11 INICI I DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte pel que fa a les llicències, manteniment i hores de suport serà fins el 15 de febrer de 2025 i des de l'endemà de la seva formalització o el proposat per l'adjudicatari si fos millorat. Aquesta durada és l'òptima per tal de tenir un servei eficient i eficaç, tot atenent a l'interès general. No es preveu la possibilitat de pròrroga.

Pel que fa al servei d'implantació dels diferents mòduls associats al programari, s'estableix com adata límit per a la implantació 30 d'abril de 2024.

12 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.
- 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 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.

13 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.

14 EXECUCIÓ DELS PROJECTES

Qualsevol tasca per la qual 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, independentment de que es realitzi a càrrec d'una bossa d'hores o com a modificat de contracte; 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 bossa 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 vistiplauo 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 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 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 bossa 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.

15 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

Els acords de nivell del servei (per les seves sigles ANS, o SLA en anglès) 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 de la bossa d'hores que superin les 10h d'acord a l'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 Sant Vicenç dels Horts 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. Fites addicionals del contracte

15.1 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 següents penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari:

ID	PARÀMETRE	SLA SOL·LICITAT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	<= 8 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quotamensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<= 4 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quotamensual.
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 vist-i-plau previ de l'ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb 0.5% de la quotamensual.
6	No assolir les fites contemplades l'apartat 17.6, "Fites addicionals del contracte"	El termini indicat en l'apartat 17.6.	Un 0,5% de l'import mensual per cada diada retard.

15.2 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 bossa 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 bossa d'hores.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es 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.

16 MODIFICATS DEL CONTRACTE

El present contracte es podrà modificar amb els següents objectius:

- Desenvolupament de noves aplicacions i funcionalitats d'administració electrònica quan aquestes siguin de prou envergadura i no puguin dur-se a terme en base a la bossa d'hores.
- Millores substancials en el programari.

- Milliores en l'arquitectura de les aplicacions (tant a nivell de xarxa, seguretat, bases de dades o desplegament) sempre i quan no entrin en el manteniment establert en el plec tècnic.

En cap cas una modificació del contracte pot usar-se per tal de variar l'import del que ja es trobi inclòs en el contracte inicial.

L'execució dels modificats de contracte es durà a terme d'acord a la metodologia d'execució de projectes establerta en l'apartat 14, Execució dels projectes.

L'import de la modificació no podrà superar el màxim del 15%, d'acord a l'establert en l'article 204 de la Llei de Contractes.

Un cop finalitzades les tasques del modificat de contracte, pel manteniment s'estarà al dispost a les condicions de manteniment del programari del present plec.

17 MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

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

17.1 Programari objecte

El programari objecte del manteniment i serveis de suport, està conformat per les següents aplicacions i plataformes (sens perjudici d'aquelles que es puguin anar incorporant en un futur):

MÒDULS GENESYS	SERVEI Ó EINA
Mòdul 1	Infraestructura i migració al núvol
Mòdul 2	Subvencions, BDNS, AAA, Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa
Mòdul 3	Contractació
Mòdul 4	Autoliquidacions amb pagament online
Mòdul 5	Control Intern

Framework i infraestructura

Els necessaris per executar correctament el programari, entre d'altres: servidors d'aplicacions i serveis web, Visual SPEEDWARE RUN-ONLY per a Genesys, Apache JBOSS/Tomcat i els serveis de suport sobre servidor Base de dades Oracle Enterprise server 11g o superior.

17.2 Condicions i horaris

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

- La configuració dels diversos components es consensuarà amb l'ajuntament.
- L'adjudicatari provarà i verificarà el correcte funcionament quan hi hagi un canvi en laconfiguració.
- Els serveis es prestaran, com a mínim, de dilluns a dijous de les 8,30 a 18 h, divendres fins a les 15:00.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podrandesenvolupar fora de l'horari establert anteriorment.
- El servei es prestarà en tots els dies laborables a Sant Vicenç dels Horts.
- 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 noms, 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 esconsiderin 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.
- 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 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/supervisor de la gestió de les incidències, també anomenat "*service manager*", 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.
- Una setmana abans de la reunió, el coordinador remetrà al responsable del contracte:
 - El consum d'hores de la bossa 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, són imputables al contractista (bugs) o a la bossa d'hores, la descripció de la petició de suport, la data de la petició, el tècnic 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 bossa d'hores quan es imputa 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 Bossa d'hores de suport

L'ajuntament disposarà d'una bossa d'un mínim de 150 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 aquesta bossa d'hores 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 del propi contractista.
- El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la

bossa d'hores (sempre i quan no s'inclogui en el primer punt).

- La bossa 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 bossa 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 bossa 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.

17.6 Fites addicionals del contracte

A banda dels compromisos indicats al llarg del present document, l'adjudicatari haurà d'assolir les següents fites abans de la finalització del contracte:

DATA LÍMIT	OBJECTIU
31-03-2024	Volant d'empadronament. Tramitació i consulta en la Carpeta Ciutadana
31-03-2024	Ajuts de menjador. Tramitació i consulta en la Carpeta Ciutadana
31-03-2024	Ajuts extraescolars. Tramitació i consulta en la Carpeta Ciutadana
31-03-2024	Factures. Tramitació i consulta en la Carpeta Ciutadana

L'incompliment d'aquestes fites es penalitzarà d'acord a l'establert en els acords de nivell de servei de l'apartat 15.1.

L'assoliment d'aquestes fites no suposarà un cost addicional per l'ajuntament i entraran en la bossa d'hores. És responsabilitat de l'adjudicatari preveure les hores necessàries per dur a terme aquestes tasques.

17.7 Facturació

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

En cas d'incompliment dels SLA, 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.

17.8 Estructura de l'oferta

A la documentació tècnica a presentar pels licitadors hi constarà com a mínim :

1. La documentació relativa a la solució, recursos, especificacions tècniques que

permetin l'execució del present contracte.

2. Preus unitaris dels manteniment, desglossats per aplicació, i hores de suport per cadascuna de les aplicacions que conformen la plataforma Genesys que disposa l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
3. Millores, si és el cas, en serveis, funcionalitats, etc. Prestacions superiors o complementàries a les exigides en el present plec.

18 IMPLANTACIÓ DELS MÒDULS ASSOCIATS

La implantació dels mòduls associats al programari haurà d'incloure, com a mínim, les tasques detallades a continuació:

18.1 Mòdul 1. Infraestructura i migració al núvol

Caldrà que l'adjudicatari executi les següents tasques:

- Instal·lació 1 servidor balancejador web Apache.
 - Instal·lació 2 servidors processos Wildfly Linux, i configuració de 7 instàncies (2 proV9 + 1 preV9 + 1 enotum V9 + 1 paral·lel V10 + 1 enotum V10) (ampliació, previsió carpeta ciutadana).
 - Instal·lació 2 servidors documentals Windows i configuració de 4 instàncies Wildfly (2 pro V9 + 1 pre V9 + 1 paral·lel V10).
 - Instal·lació 1 servidor aplicacions Speedware i migració d'aplicacions de Genesys5 (ampliació aplicacions GTR i REV).
 - Instal·lació 1 servidor escriptori remot per aplicacions Genesys5 i access RDP.
 - Migració documents d'Oracle cap a GD-MATRIX, a casa seva prèvia a la migració al nostre Cloud + Instal·lació 1 servidor FileServer + 2 instàncies Tomcat Matrix i migració definitiva al nostre Cloud.
 - Migració de dades Oracle, reconfiguració de rutes i adreces de serveis.
 - Instal·lació 1 servidor firewall i configuracions de seguretats d'accés.
 - Proves, posada en marxa i adaptacions finals, monitorització de l'entorn, etc.
 - Configurar un sistema que permeti el següent:
 - Continuar amb un mínim de 3 expedients amb tramitació guiada.
 - Configurar un mínim de 3 expedients amb tramitació oberta o tipus RAE.
 - Mantenir la gestió d'acords actual.
 - A la fase d'anàlisi caldrà fer una revisió del sistema actual per preparar una proposta per l'entorn definitiu.
 - A la fase de presentació de proposta de l'adjudicatari, es revisarà de forma conjunta la proposta de l'adjudicatari i s'acordaran els canvis definitius a realitzar sobre l'entorn per treballar amb el nou sistema.
- La configuració inclou el següent:
- Crear un subflow RAE amb els estats i plantilles que indiqui l'Ajuntament.
 - Integrar subflow als tipus d'expedients que indiqui l'Ajuntament.

- Modificar bústia per tramitació RAE.
- Modificar bústia de transferència a l'arxiu perquè puguin conviure RAE's i Guiats.
- Integrar la gestió d'acords actual, en els expedients tipus RAE i tenir-ho en compte a la bústia de treball.
- La configuració es farà sobre un entorn de proves amb una base de dades còpia de l'entorn de producció.
- A la fase de proves i ajustos, l'Ajuntament participarà activament per validar l'entorn i comprovar que tot funcioni de forma correcta.
- La formació a usuaris formadors, a un grup reduït d'usuaris que determini l'Ajuntament. La formació es farà de forma remota i quedarà gravada. La formació a usuaris finals serà responsabilitat de l'Ajuntament i per fer-ho dispondrà de la còpia de la sessió. Finalment, es farà una sessió per resoldre els dubtes que hagin pogut apareixer, i aquesta sessió es farà al mateix grup reduït anterior, que prèviament haurà recopilat els dubtes dels diferents usuaris de l'Ajuntament.
- A la fase de posada en producció, l'adjudicatari configurarà l'entorn definitiu en base a la configuració feta a l'entorn de proves..
- La formació a usuaris administradors ha d'incloure el següent:
- Configuració d'expedients tipus RAE amb plantilles i variables Personalitzades.
- Hostatge dels servidors i bases de dades al núvol de l'adjudicatari amb un mínim de 800GB de capacitat.
- Rèplica de la base de dades Oracle del núvol de l'adjudicatari en un Oracle instal·lat i configurat per l'adjudicatari en el maquinari de les instal·lacions de l'Ajuntament (sala de servidors CPD que indiqui), amb una replicació mínima setmanal.

18.2 Mòdul 2. Subvencions, BDNS, Triple A (AAA), Carpeta Ciutadana, MyGov, Representa

Caldrà que l'adjudicatari executi les següents tasques:

-El procés, anirà a buscar l'últim expedient finalitzat d'aquest tipus i del mateix interessat, i copiarà les variables d'un expedient a l'altre. L'Ajuntament indicarà a l'adjudicatari els codis de variables que s'han de copiar.

La configuració es realitzarà a l'entorn de proves i quan estigui validada, es passarà a l'entorn de producció.

- La integració amb la BDNS ha de funcionar amb EXCEL's o amb serveis web.
- Perquè funcioni amb serveis web, l'Ajuntament demanarà l'alta en aquesta modalitat.
- Un cop demanada l'alta, l'adjudicatari podrà realitzar la configuració i a partir d'aquí s'ajustarà el sistema perquè tot funcioni correctament.

Actuacions Administratives Automatitzades (AAA)

- La configuració inclourà el següent: Configuració de la TRIPLE A (Actuacions Administratives Automatitzades)
- Sistema d'expedients Mare, fill, amb accions a l'expedient Mare que s'executaran per cadascun dels expedients fills.
- Acció per copiar variables d'un expedient relacionat. Caldrà un botó a l'apartat

d'expedients relacionats, que copiï una sèrie de variables, caldrà indicar prèviament quines són aquestes variables.

-La configuració es realitzarà a l'entorn de proves i quan estigui validada, es passarà a l'entorn de producció.

Configurar una carpeta ciutadana amb les següents funcionalitats:

-Mostrar informació dels registres d'entrada. Mostrar informació dels registres de sortida. Mostrar informació dels expedients.

-Que permeti iniciar els procediments: sol·licituds de subvencions, procediments d'autoliquidacions, volant empadronament.

Es mostrarà informació de la qual la persona connectada sigui interessat o Representant.

Integració amb MyGov

-Serveis per la configuració i parametrització My Gov

Integració amb Representa

-Serveis per la configuració i parametrització de Representa

18.3 Mòdul 3. Contractació

Caldrà que l'adjudicatari executi les següents tasques:

-Integració, configuració de l'expedient de contractació amb els serveis integrats de: PSCP, RPC i eLicita.

-L'ajuntament demanarà a l'AOC l'alta dels 3 serveis amb el suport de l'adjudicatari.

-L'expedient de contractació estarà configurat sense plantilles i amb una sèrie d'estats estàndards, però com que es tracta d'un expedient tipus RAE. L'Ajuntament cal que rebi formació per usuaris administradors, l'Ajuntament podrà realitzar aquestes configuracions.

-La configuració es realitzarà a l'entorn de proves i quan estigui validada, es passarà a l'entorn de producció.

18.4 Mòdul 4. Autoliquidacions amb pagament online

Caldrà que l'adjudicatari executi les següents tasques:

-Que es puguin configurar procediments orientats al ciutadà on es puguin fer autoliquidacions amb pagament online.

-Que l'ajuntament pugui fer autoliquidacions quan el ciutadà vagi presencial a l'Ajuntament.

-Que l'ajuntament pugui fer liquidacions d'ofici de certs tributs.

-Que es pugui derivar la recaptació executiva a la diputació

La implantació de les aplicacions de Gestió tributària i recaptació caldrà que es faci de la següent manera:

-Configuració d'aplicacions.

-Configuració de plantilles estàndards amb adaptacions d'escuds i textos.

-Formació de parametrització d'ordenances.

- Configuració d'ordenances.
- Formació de les aplicacions.
- Proves i ajustos.
- Posada en marxa.

La implantació de les autoliquidacions online caldrà que es faci de la següent manera:

- L'adjudicatari configurarà un tribut amb pagament online.
- Es revisarà conjuntament i s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament.
- Posada en marxa del tribut.
- Formació a l'equip d'administradors per què l'Ajuntament sigui autònom a l'hora de configurar nous tributs.

18.5 Mòdul 5. Control Intern

Caldrà que l'adjudicatari executi les següents tasques:

- Implantar els següents mòduls de control intern que s'han desenvolupat els últims anys: ICMI, PACF, ARTICLE 15.
- Les fitxes que es carreguen són estàndard, les proporciona DDGI, en cas que l'ajuntament vulgui fitxes personalitzades les ha de facilitar ell mateix en el format adequat.
- Les plantilles tenen una tipologia estàndard, però aquesta es consensuarà amb l'Ajuntament.
- Els informes que es generin a ICMI o els informes que es generin a PACF no es numeraran i no aniran al llibre d'informes.
- La realització de les proves implicarà necessàriament la signatura dels documents i per tant, serà necessari l'assistència de personal de l'ajuntament que tinguin certificat digital i usuari/A al gestor.
- La implantació caldrà que sigui progressiva i individualment, l'Ajuntament decidirà per quin dels tres mòduls vol començar, és a dir, l'ordre d'implantació.

En Sant Vicenç dels Horts, a data de la signatura.

Cap d'administració electrònica

Aprovat mitjançant decret
2024LLDR000097 de data 15 de gener
de 2024.