

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER CONTRACTAR EL MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ MUNICIPAL GENESYS.

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	Confidencialitat	5
8	Garantia i interoperabilitat.....	5
9	Accessibilitat.....	5
10	Transferència.....	5
10.1	Propietat de les dades.....	6
11	Obligacions de l'adjudicatari.....	6
12	Execució dels projectes	6
13	Acords de nivell de servei i penalitzacions.....	7
13.1	Acords de servei aplicables a les tasques de manteniment	8
13.2	Acords aplicables a la borsa d'hores per nous desenvolupaments.....	8
13.3	Acords aplicables a protecció de dades	9
14	Manteniment del programari.....	9
14.1	Programari objecte.....	9
14.2	Condicions i horaris.....	11
14.3	Seguiment i gestió del contracte	11
14.4	Model de gestió d'incidències i peticions.....	12
15	Bossa d'hores per desenvolupaments i serveis	13
15.1	Condicions generals de les bosses d'hores	13

1 INTRODUCCIÓ

El present plec fixa les condicions tècniques que han de regir el manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) del programari de gestió municipal *Genesys* i les seves bases de dades (en endavant “el programari” o “la plataforma”).

El programari és el nucli dels sistemes d’informació municipals que permet, entre d’altres, realitzar les següents tasques: gestió del padró municipal d’habitants, gestió tributària, recaptació voluntària i executiva, comptabilitat municipal, registre d’entrada i sortida, gestió d’expedients, sistema d’inscripcions a cursos i activitats i la gestió documental.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L’objecte del present contracte és la prestació dels serveis de manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) de la plataforma per l’ajuntament i els seus òrgans dependents (en endavant “la corporació”).

El servei de manteniment preventiu i correctiu té per objectiu assegurar el correcte funcionament de l’eina i disminuir al màxim les incidències tècniques i funcionals que puguin sorgir, tant en abast com en durada.

Amb el manteniment evolutiu es pretén la implementació de les noves versions de l’eina que pugui sorgir, així com donar cobertura a les modificacions específiques de l’eina que requereixi l’administració, tant des d’un punt de vista tècnic com de gestió dels fluxos dels expedients.

3 ABAST

El contracte comprèn el manteniment totes aquelles eines que formen part de la plataforma (actualment o en un futur) instal·lades en l’ajuntament de Cambrils i la instal·lació de noves versions del programari. El manteniment és integral i aplicable a l’ajuntament i als seus ens dependents.

El contracte s’estructura en dos vessants:

- El manteniment preventiu i correctiu :
 - Inclou assegurar que el programari estigui funcionant el màxim temps possible amb les menors incidències o interrupcions pels usuaris.
 - Adequar el programari als canvis legals o d’interoperabilitat amb altres administracions públiques o altres sistemes de la informació amb els que el gestor d’expedients estigui integrat.
 - Solució d’incidències, errades (“bugs”), problemes de ciberseguretat (correcció o actualització de components amb vulnerabilitats conegudes) o altres problemes que puguin sorgir.
 - Donar resposta a totes les consultes, que no siguin una formació específica extensa, sobre el producte, l’estructura de les bases de dades, els sistemes sobre els que funciona o equivalent.
 - Realitzar tasques preventives de manteniment que evitin una degradació del servei o incidències.

- L'aplicació de noves versions del programari, quan serveixin per donar resolució a un funcionament erroni o no adequat.
- El manteniment evolutiu permetrà personalitzar o adaptar el programari a les necessitats municipals. El manteniment evolutiu s'estructurarà mitjançant una bossa d'hores on només s'hi podran imputar aquells treballs que no formin part del manteniment preventiu o correctiu. El manteniment evolutiu també es podrà dur a terme mitjançant l'adquisició de petits mòduls de programari, que en tot cas es durà mitjançant un modificat de contracte.

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...). Així com les adaptacions a canvis normatius que siguin necessaris.

Compren la instal·lació de noves versions del programari que es desenvolupin. 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 evolutiu o 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 o versió del programari, 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.

Imatge corporativa: l'adjudicatari s'estarà al manual d'imatge corporativa.

5 AUTORITZACIONS I LICÈNCIES

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, el sistema de signatura biomètric, eines del CAOC o la plataforma de vídeo actes).

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Cambrils que siguin necessàries per l'execució del contracte i el correcte funcionament de les aplicacions. Com, per exemple, frameworks de desenvolupament (*speedware, Wildfly, ...*).

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 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, 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 311/2022, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari haurà de comunicar al responsable del contracte qualsevol vulneració de la seguretat tan bon punt en tingui coneixement.

7 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.

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'Esquema Nacional de Interoperabilitat i les corresponents normes tècniques o protocols específics de les plataformes.

9 ACCESSIBILITAT

L'adjudicatari s'estarà, pel que fa 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 de Noves Tecnologies de l'Ajuntament de Cambrils, la informació i documentació que aquesta sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement del funcionament del programari i base de dades.

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el 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.

10.1 Propietat de les dades

L'ajuntament de Cambrils és el propietari de totes les dades gestionades per les aplicacions objecte del contracte. En qualsevol moment hi podrà tenir accés sense limitació.

L'adjudicatari estarà obligat a proporcionar informació sobre l'estructura de la base de dades sense cost.

11 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 contacte la informació i documentació que aquestes sol·licitin 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 serveis, i del compliment dels nivells de servei acordats.

12 EXECUCIÓ DELS PROJECTES

Aquelles activitats que es considerin un "projecte" es realitzaran 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: un projecte s'iniciarà davant d'una petició municipal.

Davant d'aquesta petició l'adjudicatari presentarà en el termini màxim de 7 dies hàbils d'acord al calendari del contractista una fitxa –que pot tractar-se d'un correu electrònic– on s'especifiqui: dates d'implementació, import estimat (en euros o hores), rellevància (normal o alta), actors implicats (sistemes,

consultoria, programadors, ...), llistat aproximat de tasques indicant la seva durada o si són responsabilitat de l'adjudicatari o de l'administració.

L'Ajuntament revisarà les tasques i li donarà el vistiplau o 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: 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, s'incorporarà en el servei de manteniment sense que suposi un cost addicional.

Control de les taques: 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.

13 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

Els acords de nivell del servei es divideixen en dos blocs: els aplicables als serveis de manteniment i suport i els aplicables a la borsa d'hores de desenvolupament o en la gestió de noves implementacions.

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 Cambrils 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.
- **Incidència crítica:** incidències que impedeixen el funcionament del sistema.
- **Quota mensual:** s'entendrà com el total anual, sense incloure la bossa d'hores ni l'IVA, dividit per 12.

13.1 Acords de servei aplicables a les tasques de manteniment

Per les incidències que sorgeixin s'aplicaran els següents acords de servei

ID	PARÀMETRE	SLA SOL·LICITAT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
0	Realitzar una actualització en producció sense el vist i plau previ de l'ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb 1% de la quota mensual.
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	<= 8 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<= 2 hores laborables	
3	El temps de resolució en cas de fallada no crítica (incidència sense pèrdua de servei)	=< 7 dies naturals.	Es penalitzarà en un 3% per cada setmana d'endarreriment respecte la data de finalització prevista. Si és una tasca considerada com urgent, addicionalment, 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	=< 2 dies naturals.	Es penalitzarà en un 2% per cada dia d'endarreriment respecte la data de finalització prevista. Si és una tasca considerada com urgent, addicionalment, es penalitzarà en un 5% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la seva resolució.

Taula 1: nivells d'acord de servei pel manteniment.

13.2 Acords aplicables a la borsa d'hores per nous desenvolupaments

Els següents seran aplicables a la borsa d'hores de desenvolupaments. Les infraccions es consideraran sobre el cost del projecte previst. Si s'imputa a la borsa d'hores, es restaran el temps (en hores o minuts) que correspongui.

ID	PARÀMETRE	PRIORITAT DEL PROJECTE	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
5	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	<= 6 hores laborables	Es penalitzarà amb 0.5% de la quota mensual.
6	Incompliment de l'execució d'un projecte	Baix	Es penalitzarà en un 5% sobre l'import del projecte per cada setmana d'endarreriment respecte la data de finalització prevista.
7		Normal	Es penalitzarà en un 7% sobre l'import del projecte per cada setmana d'endarreriment respecte la data de finalització prevista.
8		Alt	Es penalitzarà en un 9% sobre l'import del projecte per cada setmana d'endarreriment respecte la data de finalització prevista.
9	Incompliment del termini d'una tasca per part de l'adjudicatari i segons la seva responsabilitat	Baix	Es penalitzarà en un 1% sobre l'import del projecte per cada setmana d'endarreriment respecte la data de finalització prevista.

ID	PARÀMETRE	PRIORITAT DEL PROJECTE	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
10		Normal	Es penalitzarà en un 2% sobre l'import del projecte per cada quatre dies d'endarreriment respecte la data de finalització prevista.
11		Alt	Es penalitzarà en un 3% sobre l'import del projecte per cada dia d'endarreriment respecte la data de finalització prevista.
12	Altres peticions	Diversos	Per aquelles peticions de millora que es duiguin a terme amb la present bossa, però que no es considerin un projecte, s'aplicarà els SLA contemplats en els punts 5 i els 9, 10 i 11 segons la seva urgència.". Els terminis màxims de resolució seran 8 hores laborables, 30 dies hàbils, 15 dies hàbils i 5 dies hàbils respectivament.

Taula 2: nivells d'acord de servei per l'execució de projectes.

Les infraccions amb ID 6 a 8 i 9 a 11 no es podran penalitzar alhora, únicament s'aplicarà aquella que sigui més alta.

13.3 Acords aplicables a protecció de dades

ID	PARÀMETRE	PRIORITAT DEL PROJECTE	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
13	Informar d'una incidència de seguretat que hagi pogut afectar a la corporació	Menys de 24 hores des de la seva detecció	Es penalitzarà en un 0,5% de la quota mensual per cada hora en la que no s'hagi realitzat aquesta comunicació. Sense perjudici del procediment que es pugui impulsar des de l'autoritat competent de protecció de dades.

14 MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

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

14.1 Programari objecte

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

Genesys - Sistema de Gestió per a l'Administració Local

Control intern	GenNCL: Nucli de persones, representants, territori, organigrama.
Serveis web d'interoperabilitat.	GenDOC: Gestor de Documents, Integració amb Gestor Documental Matrix, Serveis Web d'interoperabilitat
Gestió Tributària: Ordenances, Objectes, Impost Bens Immobles (Urbana i Rústica), Sistema d'Informació Cadastral, Impost Increment Valor Terrenys, Taxes i impostos Municipals, Impost Vehicles de Tracció Mecànica, Impost Activitats	Gestió de Recaptació: Voluntària i pas a executiva i Executiva - Seguiment d'expedients executiva.

Econòmiques, Ingres Directe.	
Gestió de Comptabilitat : Sistema Comptable per a l'Administració Local (Ajuntament i organismes i patronats municipals), Comptabilitat Pressupostària, Analítica i per Programes, Comptabilitat segons el PGCP. Comptabilitat Patrimonial. Serveis de consultoria i suport en comptabilitat, Dret preferencial en els seminaris relacionats	Gestió d'Habitants: Padró municipal d'habitats i Suport d'Habitants amb intercanvi d'informació amb l'I.N.E
Gestió de Notificacions: Remeses de documents (GTR Liquidacions, Notificacions Executiva, Notificacions acords Expedients administratius), Impressió massiva de documents i acusaments de rebuda. Registre d'intents de notificació i actes de notificació, Publicació al Butlletins i diaris oficials i Integració (SICER correos i Tablon edictal único).	GenBI - Motor Business Intelligence <ul style="list-style-type: none"> • Serveis web d'interoperabilitat • Mòduls (Indicadors i Estadístiques) • Gestió Tributària • Recaptació voluntària i executiva • Gestió de Comptabilitat • Gestió d'Habitants
Sistema atenció al ciutadà <ul style="list-style-type: none"> • Registre General de Documents. <ul style="list-style-type: none"> ○ Entrades i sortides de documents multiens ○ Mòdul d'Impressió per Crystal Reports per Registre E/S. • Liquidacions • Recaptació 	Signatura Electrònica <ul style="list-style-type: none"> • Gestor i configuració

Genesys - Sistema de Gestió per a l'e-Administració

Registre entrada i sortida presencial i telemàtic per la corporació <ul style="list-style-type: none"> • Integració registre telemàtic eaCAT (MUX) 	Catàleg de tràmits.
GenBPM : Gestió i Seguiment d'Expedients. <ul style="list-style-type: none"> • WorkFlow Designer • Gestió de Secretaria: Propostes/Actes/Acords/Decrets. • Gestor de procediments i formularis electrònics BPM • Integració amb videoactes d'Ambiser • Serveis Web d'Interoperabilitat amb altres Administracions • Via Oberta • Integració Gestor Documental amb iArxiu • Portafirmes electrònic 	Gestor Documental Matrix (o GenDoc)
GenData, sistema de gestió i publicació d'indicadors	Altres integracions amb AAPP: <ul style="list-style-type: none"> • Factura electrònica eFact / Facturae. • Via Oberta (tràmits disponibles) • Tramesa genèrica • Representa'm • MyGOV

Notificacions electròniques <ul style="list-style-type: none"> • SISNOT • eNotum 	Passarel·la de pagaments
Carpeta del Ciutadà i Empresa	Integració amb plataforma de signatura biomètrica VidSigner

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/Wildfly i els serveis de suport sobre servidor Base de dades Oracle 19 o superior.

14.2 Condicions i horaris

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 8:00 a 17 h, divendres fins a les 15:00.
- 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 Cambrils.
- 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 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.

14.3 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 objectius que s'enumeren a continuació.

- 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.
- Impulsar les tasques que l'ajuntament consideri prioritàries.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de servei.
- Comunicar a l'ajuntament les novetats en els productes de l'adjudicatari.

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.

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. La substitució d'aquesta persona es considerarà una incidència lleu, a efectes del termini per la seva substitució i possibles penalitzacions.

En l'inici del contracte es presentarà el model de gestió de seguiment del contracte.

14.4 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 de tiquets accessible via web i correu electrònic, 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.

Així mateix, s'anotará a cada petició el seu cost en hores de la borsa si s'escau.

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, cada quinze dies per fer un seguiment de les incidències en curs.
- En aquestes reunions s'identificaran aquelles peticions que siguin més importants per l'ajuntament. L'adjudicatari tindrà l'obligació de prioritzar-les.
- Assegurar que es dona sortida a les incidències més urgents, que es podran comunicar a la persona per telèfon o correu (sempre hi haurà obert un tiquet previ al sistema de l'adjudicatari).
- Una setmana abans de la reunió, el coordinador remetrà al responsable del contracte:
 - El consum d'hores de la borsa 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 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 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.

La gestió de les seves funcions, a criteri del responsable del contracte, es podrà substituir per una eina automatitzada si aquesta duu les mateixes tasques. Amb l'excepció de les reunions de seguiment.

En l'inici del contracte es presentarà el model de gestió de la gestió d'incidències.

15 BOSSA D'HORES PER DESENVOLUPAMENTS I SERVEIS

L'ajuntament disposarà d'una bossa d'hores de mínim 150 hores anuals pel desenvolupament de funcionalitats, serveis d'administració de la plataforma Genesys o projectes diversos relacionats amb la plataforma (per exemple: tasques de migració, adaptació de plantilles, fluxos, ...).

Les tasques superiors a 7 hores es regiran per l'exposat en l'apartat 12, Execució dels projectes.

Les hores que l'adjudicatari realitzi per sobre de les contractades, no s'abonaran sense una autorització prèvia, per escrit i explícita de l'administració.

15.1 Condicions generals de les bosses d'hores

La bossa d'hores es regirà per les següents condicions:

- Es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació.
- Correran a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a la bossa d'hores el que correspongui a un manteniment preventiu o correctiu. Entre d'altres:
 - 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.
 - Les consultes sobre el funcionament de l'eina, sempre i quan no siguin reiterades sobre el mateix assumpte.
 - Les tasques que permetin depurar si una petició es tracta d'una correcció d'errades (la seva resolució aniria a càrrec de l'adjudicatari) o d'una ampliació de funcionalitats (a càrrec de la borsa d'hores).
 - La instal·lació de noves versions del programari que es manté. I la formació de noves característiques.
 - Les tasques derivades de correcció d'errades o d'un funcionament erroni.
 - Les reunions de coordinació periòdiques establertes en el present plec (punts 14.3 i 14.4), així com la seva preparació, no s'imputaran a la bossa d'hores. Cal considerar que sí que es poden computar a la bossa les hores de direcció de projectes sempre i quan no siguin excessives per la tasca realitzada.
- El temps consumit en cada petició es computarà sobre la bossa d'hores (sempre i quan no s'inclouï en el punt anterior). Les hores s'hauran de poder-se traçar a la tasca o projecte que les origina.
- Únicament es podran facturar els desplaçaments quan aquests siguin demanats explícitament per l'ajuntament de Cambrils.
- No computaran aquelles tasques a la bossa de tasques de les que no s'obtinguin resultats, a excepció que la tasca es cancel·li a petició de l'Ajuntament (l'adjudicatari tindrà el dret de

recuperar el temps invertit) o, per la naturalesa de la tasca, sigui necessari dur a terme una investigació.

- L'adjudicatari no consumirà més hores de les contractades en les bosses, excepte per emergències encarregades per escrit.

A Cambrils, en la data de la signatura electrònica.

Xavier Reina Virgili
Cap del departament de Noves Tecnologies

