



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SUBMINISTRAMENT DEL MÒDUL DE REGISTRE D'ENTRADES DEL
PROGRAMARI GENESYS-I3 I SERVEIS DE MANTENIMENT, DE
HÒSTING DE SERVIDORS I ALTRES PER AL CORRECTE
FUNCIONAMENT DE LA PLATAFORMA TECNOLÒGICA
D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

Març 2024



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en el subministrament del mòdul de registre d'entrades del programari Genesys-I3 i serveis de manteniment, de hòsting de servidors i altres necessaris per al correcte funcionament de la plataforma tecnològica d'administració electrònica.

Concretament:

- 1) El **subministrament** del mòdul de Registre d'Entrades del programari Genesys-i3
- 2) El **servei** consistent en:
- Integració amb:

○ Mòdul de Registre d'Entrades

○ Tramesa Genèrica, tràmit dins de la plataforma EACAT

○ MyGov, solució digital que ofereix el Consorci AOC

○ Via Oberta, Pack de 10 peticions

• Suport, garantia i manteniment de la plataforma tecnològica d'administració electrònica actual i de les noves adquisicions/integracions

• Hosting de servidors i de la base de dades al núvol d'Audifilm fins a un màxim de 800 GB de capacitat

• Bossa d'hores SILVER: 30 hores anuals

Codi CPV	Descripció
48000000-8	Paquets de software i sistemes d'informació
72260000-5	Serveis relacionats amb el software

2. INTRODUCCIÓ

2.1. Situació actual:

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un programari corporatiu que engloba un conjunt d'aplicacions de gestió anomenat Genesys-i3.

Les aplicacions Genesys-i3 detallades són uns productes sota llicència d'AUDIFILM CONSULTING SL. Aquesta empresa és la propietària de tots els drets sobre aquests productes, dels quals l'Ajuntament de Sant Joan Despí només disposa de llicència per al seu ús.

Les llicències i integracions actualment en manteniment són les següents:



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

MÒDULS GENESYS	
GenNCL: Nucli	Serveis Web d'Interoperabilitat
GenDOC: Gestor de Documents	Integració amb Gestor Documental Matrix Mòdul d'escaneig de documents Serveis Web d'Interoperabilitat
GenIS: Servidor d'Informació per Internet/Intranet	
GenBPM: Motor de Processos de Negoci	Serveis Web d'Interoperabilitat WorkFlowDesigner Plataforma Signatura Electrònica
GenBI: Motor Business Intelligence	Serveis Web d'Interoperabilitat Mòduls (Indicadors i Estadístiques) - Gestió d'Habitants - Registre - Expedients
Mòduls eAdministració	Carpeta del Ciutadà i Empresa Registre on-line d'entrada Notificacions electròniques (eNotum) Tramitador on-line
	Mòdul de mobilitat Genesys
	Carpeta de Regidors
	Mòdul GACOR
	Gestor d'expedient BPM model RAE
	Procediment eContractació model RAE amb integració amb eLicitat
	Gestor de Tasques
	Quadre de Classificació
	Catàleg de tràmits
Mòduls bàsics de backoffice de Genesys	
Gestió Tributària	Mòdul base (Definició motor de càlcul d'ordenances) Ingrés directe (liquidacions i autoliquidacions) Padrons no específics
Gestió de Recaptació	Mòdul d'intercanvi amb ORGT de la Diputació de Barcelona
Gestió d'Habitants	Gestió de Processos i Documental
Visual SPEEDWARE 4GL & Interface Oracle	
Integracions	
	Integració amb capes de GIS
	Integració amb GIA
	Integració amb CONVOCA
	Integració amb e-Notum

Així mateix, per Resolució d'Alcaldia núm. 20200001002627, de data 03/11/2020, es va adjudicar a Audifilm Consulting SL el contracte per la implementació d'una solució tecnològica de suport a l'administració electrònica mitjançant un sistema d'hostatge de servidors i base de dades a Audifilm, fins a un màxim de 800 GB de capacitat, que incloïa els serveis de migració de l'entorn que hi havia a la nostra infraestructura de servidors locals.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 4 de 17	SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37	



3. PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

Són objecte del contracte els subministraments i els serveis que es detallen a continuació:

3.1 El subministrament del mòdul de gestió del programari Genesys-i3:

- Mòdul de Registre d'Entrades: procés de diligència del registre, distribució del registre per departaments

3.2 El servei inclou les prestacions següents:

- Integració del mòdul de Registre d'Entrades i serveis de configuració, parametrització i posada en marxa.
- Integració amb la Tramesa Genèrica (tràmit dins de la plataforma EACAT), configuració i parametrització.
- Integració amb MyGov i serveis per la configuració i parametrització.
- Connector per a la integració amb l'aplicació de Via Oberta, Pack de 10 peticions i serveis per la configuració.
- Servei de suport, garantia i manteniment de les aplicacions/integracions en funcionament i de les aplicacions/integracions de nova adquisició i que són objecte en aquest contracte.
- Servei de hosting de servidors i de la base de dades al núvol d'Audifilm fins a un màxim de 800 GB de capacitat.
- Bossa d'hores SILVER: 30 hores anuals.

3.2.1 En l'aplicació de nova adquisició: mòdul de Registre d'Entrades, s'inclourà:

Els serveis professionals de configuració i integració amb la/les plataforma/es existents, que tindran una durada màxima de TRES MESOS des de la data d'inici dels treballs que determini el responsable municipal del contracte.

- Posada en marxa i suport personalitzat durant els 2 primers dies de funcionament, per la qual cosa la part adjudicatària facilitarà un contacte tècnic directe.
- A partir del tercer dia de la posada en marxa, el suport anirà a càrrec de la garantia i en acabar el termini de cobertura d'aquesta, anirà a càrrec del servei de manteniment.
- Formació al grup motor de l'Ajuntament.
- Període de manteniment i suport de la garantia: amb una durada de 12 mesos des de la seva posada en marxa.



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

3.2.2 El conjunt de mòduls/integracions que formen part del programari GENESYS i3 en servei en les aplicacions corporatives de l'Ajuntament de Sant Joan Despí i que queden incloses en el servei de manteniment, suport i resta de prestacions objecte del contracte són els següents:

GenNCL: Nucli	Serveis Web d'Interoperabilitat
GenDOC: Gestor de Documents	Integració amb Gestor Documental Matrix Mòdul d'escaneig de documents Serveis Web d'Interoperabilitat
GenIS: Servidor d'Informació per Internet/Intranet	
GenBPM: Motor de Processos de Negoci	Serveis Web d'Interoperabilitat WorkFlowDesigner Plataforma Signatura Electrònica
Mòduls eAdministració	Carpeta del Ciutadà i Empresa Registre on-line d'entrada Notificacions electròniques (eNotum) Tramitador on-line
	Mòdul de mobilitat Genesys
	Carpeta de Regidors
	Mòdul GACOR
	Gestor d'expedient BPM model RAE
	Procediment eContractació model RAE amb integració amb eLicitat
	Gestor de Tasques
	Quadre de Classificació
	Catàleg de tràmits
Mòduls bàsics de backoffice de Genesys	
Gestió Tributària	Mòdul base (Definició motor de càlcul d'ordenances) Padrons no específics
Gestió de Recaptació	Mòdul d'intercanvi amb ORGT de la Diputació de Barcelona
Gestió d'Habitants	Gestió de Processos i Documental
Integracions	
	Integració amb capes de GIS
	Integració amb GIA
	Integració amb CONVOCA
	Integració amb e-Notum
	Integració amb Tramesa Genèrica, dins de la plataforma EACAT
	Integració amb MyGov, servei Consorci AOC
	Integració Via Oberta, Pack 10 peticions i serveis
	Integració R/E Genesys i3

En el cas de les noves integracions, el servei de suport i manteniment del primer any estarà inclòs a l'import de configuració, parametrització i posada en marxa de les mateixes (període de garantia).

El contracte inclou el manteniment i resta de prestacions objecte del contracte del subministrament del mòdul de Registre d'Entrades inclòs en la licitació, una vegada hagi finalitzat el període de garantia.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 6 de 17		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37



Les integracions incloses al manteniment i suport que no figuren a l'objecte d'aquest contracte com de nova integració i que a l'adjudicació del mateix no estiguin desenvolupades i preparades per la seva posada en marxa, s'implementaran una vegada finalitzat el seu desenvolupament sense cap cost afegit. Com és el cas del desenvolupament de la integració BPM amb el perfil del contractant eLicitat.

Suport a la implementació de futures passarel·les de pagament.

Tots els mòduls relacionats, així com el nou subministrat de Registre d'Entrades disposen de llicència per a persones usuàries il·limitades.

3.2.3 Servei de hosting de servidors i de la base de dades al núvol d'Audifilm fins a un màxim de 800 GB de capacitat

La infraestructura necessària per donar el servei a les eines d'Administració Electrònica, és la següent:

3.2.3.1. Servidor Web

Aquest servidor és l'encarregat de gestionar les peticions web de l'aplicació. Aquest servidor només ha de disposar del servidor web. El servidor web és "Apache".

Les peticions que van dirigides als *Frontoffice* o servidors de Gestió de documents, els quals es gestionaran des d'aquest servidor web.

El fet d'estar separat de la resta de servidors ha de permetre tenir una resiliència més gran a la plataforma i centrar els recursos del servidor a la tasca que ha de dur a terme, de servir el contingut web de l'aplicació. I així alliberar d'aquesta càrrega la resta de servidors per tal que puguin dedicar els seus recursos a desenvolupar la seva funció de manera exclusiva.

- HW: DualCore 3 Ghz, 2 GB de memòria RAM, 15 GB de disc dur en RAID1.
- SO: Ubuntu20.04 o 22.04
- SW: Apache2.4.41o superior

3.2.3.2. Servidors de Frontoffice de Producció (Aplicació Web)

Per tal de poder oferir un servei d'alta disponibilitat "master-slave" cal disposar de dos (2) servidors que s'encarreguin d'allotjar les aplicacions web i els serveis web de la plataforma de producció.

- HW: QuadCore 3 Ghz, 8 GB de memòria RAM, 70 GB de disc dur en RAID1.
- SO: Ubuntu20.04 o 22.04
- SW: Wildfly, JAVA 1.8

3.2.3.3. Servidor de Frontoffice de Pre-Producció i Desenvolupament (Aplicació Web)

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 7 de 17		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37		



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

Aquest servidor conté les aplicacions web i els serveis web de l'entorn de producció i desenvolupament.

- HW: DualCore 3 Ghz, 8 GB de memòria RAM, 70 GB de disc dur en RAID1.
- SO: Ubuntu20.04 o 22.04
- SW: Wildfly, JAVA 1.8

3.2.3.4. Servidors de Gestió de documents de Producció (Gestor de documents)

Per tal de poder oferir un servei d'alta disponibilitat "master-slave" caldrà disposar de dos (2) servidors que continguin els serveis que treballen amb els documents de l'entorn de producció, gestionin tota la documentació i l'activitat amb la mateixa (generació, edició, intercanvi, firma, etc.).

- HW: QuadCore 3 Ghz, 6 GB de memòria RAM, 100 GB de disc dur en RAID1.
- SO: MS Windows Server 2016 64 bits
- SW: JBoss, JAVA 1.6 de 32 bits, MS Office 2016 (32 bits), GhostScript, Fonts, Crystal Reports XI

3.2.3.5. Servidor de Gestió de documents de Pre-Producció i Desenvolupament (Gestor de documents)

Aquest servidor conté els serveis que treballen amb els documents de l'entorn de producció.

- HW: DualCore 3 Ghz, 6 GB de memòria RAM, 100 GB de disc dur en RAID1.
- SO: MS Windows Server 2016 64 bits
- SW: JBoss, JAVA 1.6 de 32 bits, MS Office 2016 (32 bits), GhostScript, Fonts, Crystal Reports XI

3.2.3.6. Servidor d'emmagatzematge de documents de Producció (Magatzem de documents)

Aquest servidor serveix per a l'emmagatzematge dels documents generats i gestionats per l'aplicació.

L'accés a aquests documents és exclusivament a través de protocol SSH des dels servidors de l'aplicació, sense cap recurs compartit, oferint un nivell de seguretat més gran.

S'implementa un motor d'indexació sota el servei ApacheSolr/Lucene, de forma que es poden fer cerques sobre el contingut de qualsevol document allà guardats.

S'haurà de realitzar una anàlisi antivirus, amb una periodicitat diària, que revisi tot nou document afegit al sistema i que notifiqui, en cas detectar-ho, si hi ha cap document o altre fitxer sospitosos.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 8 de 17		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37



- HW: Quad Core 3 Ghz, 4 GB de memòria RAM, 40GB de disc dur en RAID1 + 500GB-
1TB disc dur per a documents en RAID1.
- SO: Ubuntu20.04 o 22.04
- SW: Solr

3.2.3.7. Servidors de base de dades (Base de dades)

El Servidor de Base de Dades conté les dades de tots els entorns.

S'haurà de disposar de 2 servidors per tenir una major resiliència en el sistema i repartir la càrrega de servei configurant el Real ApplicationCluster, per disposar d'un servei en alta disponibilitat.

- HW : QuadCore 3Ghz, 8Gb de memòria RAM, 500 GB de disc dur en RAID1.
- Cabina de discos compartits SAS/DAS/SAN/NAS amb 1 TB (dades), o espai equivalent reservat a alguna cabina ja existent, on poder-hi connectar els 2 servidors en RAC.

3.2.3.8. Servidor per accés extern (DMZ)

Sovint ens trobem amb la necessitat de facilitar tràmits externs als usuaris, i per aquest motiu cal tenir aquest accés.

S'haurà de configurar aquest accés de diferents maneres, adaptant-se a la infraestructura i mesures de seguretat de l'Ajuntament, ja que un accés d'aquesta tipologia ha de tenir sempre un control i mesures de protecció davant intents d'accés no autoritzats.

Aquest accés extern estarà darrera una capa de tallafocs que pugui filtrar el tràfic lícit i autoritzat del que no ho és.

Aquest element de seguretat, s'encarregarà de fer la redirecció de les connexions externes cap a aquest servidor que proporciona l'accés als tràmits per als usuaris.

En el cas de no disposar d'aquest element, s'haurà de configurar a nivell de servidor polítiques d'accés a través de solucions de "firewall" pròpies dels repositoris del sistema operatiu o de tercers de confiança.

- HW: QuadCore 3 Ghz, 8 GB de memòria RAM, 70 GB de disc dur en RAID1.
- SO: Ubuntu 20.04 o 22.04
- SW: Apache2.4.41o superior, Wildfly, JAVA 1.8

3.2.3.9. Còpies de seguretat

Es requereix un sistema de còpies de seguretat amb les directrius següents:

Cadascun d'aquests servidors tindrà configurades les seves tasques internes de gestió que realitzin diàriament una còpia comprimida dels directoris de configuracions,

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 9 de 17	SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37	



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

directoris d'aplicacions crítiques (WILDFLY) i altres. Particularment, el servidor d'*Oracle* té una tasca addicional específica per realitzar una exportació diària dels entorns.

Tots aquests fitxers comprimits s'hauran de pujar a uns servidors FTP diferents, a una ubicació física també separada.

D'aquests fitxers s'aplicarà una política de conservació guardant les còpies dels darrers 30 dies, i eliminant automàticament les còpies antigues de més d'un mes.

Després d'aquest primer nivell de còpies, hi haurà un segon nivell implementat al servidor de virtualització. Aquest també tindrà un conjunt de tasques que realitzen diàriament una imatge sencera en calent de cadascun dels servidors virtuals.

Aquestes imatges quedaran guardades a un segon *DataStore* del mateix servidor, i també es pujaran a un servidor FTP extern del mateix proveïdor de *hosting* (ubicacions físiques separades)

D'aquestes còpies, se'n farà una política de conservació guardant les imatges dels darrers 7 dies per una banda, i guardant també 1 còpia mensual dels darrers 3 mesos.

El tercer, i últim, nivell de protecció s'implementarà amb una transferència i sincronització diària, de matinada i en calent, dels servidors virtuals cap a un servidor *VMware ESX* secundari, ubicat a un *Data Center* diferent.

Aquest procés es realitzarà 1 cop al dia, i quedarà, doncs, 1 rèplica operativa de tots els servidors a aquest servidor alternatiu.

Amb aquesta política de seguretat, el pla de contingències contemplarà la utilització selectiva d'entre tots aquests fitxers de còpies, d'imatges de sistema i de rèpliques, per tal de recuperar la informació concreta que en un moment donat s'hagi perdut o esborrat per error, o el servidor complet, en cas de corrupció del sistema, entrada de virus, atac informàtic, etc.

La responsabilitat de la integritat de les còpies de seguretat en els diferents nivells serà compartida, segons el nivell d'accés que es tingui a la plataforma.

3.2.4 El volum total d'hores previstes anualment es podrà fer servir de forma indistinta per a qualsevol aplicatiu pel que respecta a qüestions tècniques: suport a l'usuari, manteniment dels aplicatius o migració dels aplicatius.

Forma part de l'objecte del contracte una bossa de 30 hores SILVER anuals. No seran imputables en aquesta bossa els treballs, consultes, etc. que es corresponguin a treballs de manteniment preventiu, correctiu, evolutiu i/o normatiu, integracions i desenvolupaments corresponents als mòduls de la plataforma electrònica adquirits.

Es descomptaran de la bossa d'hores SILVER:

- Hores d'alta especialització en formació o acompanyament del personal tècnic del departament de Sistemes d'Informació que els siguin necessàries per millorar els coneixements de mòduls GENESYS.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 10 de 17	SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37	



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPI
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sant Joan Despi (<https://www.seu-e.cat/ca/web/santjoandespi/seu-electronica>). Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.

- Hores destinades a la valoració i execució de possibles canvis a valorar per raons de seguretat, eficiència i optimització dels sistemes, sempre a demanda del departament de Sistemes d'Informació.
- Hores destinades a configuració de futures integracions.
- L'adjudicatària proporcionarà mensualment un informe amb el detall de les hores consumides que haurà de ser validat per l'Ajuntament.
- Al final dels períodes anuals, les hores no consumides s'arrossegaran al nou any.

4. SERVEIS DE SUPORT, GARANTIA I MANTENIMENT

El període en el qual l'adjudicatària s'obligarà a prestar el servei de suport, garantia i manteniment de la plataforma s'iniciarà a partir de la data de la signatura del contracte i serà per a tota la seva vigència, incloent les possibles pròrrogues.

La garantia haurà d'incloure qualsevol avaria que es pugui produir sense cap cost per a l'Ajuntament, incloent la totalitat de les prestacions humanes i material requerides per a l'esmena dels defectes observats en les prestacions incloses en l'objecte d'aquest contracte i, eventualment, derivats de la incorrecta prestació dels serveis contractats. Inclou així mateix, els canvis necessaris perquè el programari subministrat en aquest contracte realitzi correctament les funcions requerides.

El servei de suport, garantia i manteniment inclourà:

- La modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals que puguin aparèixer durant la vigència del contracte o estiguin vinculades al producte en cas que estigui ja en garantia o en manteniment.

La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals. En tot cas, les noves funcionalitats o millores del producte que s'implementin per part de l'adjudicatària hauran de ser informades amb antelació al responsable del contracte i validades per l'Ajuntament.
- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:
 - 6 mesos des que es conegui l'existència del canvi legal o tecnològic i en tot cas, no es superaran els 3 mesos des de que entri en vigor la norma legal.
- Propostes de millora que es valoraran periòdicament per incorporar-los al full de ruta d'evolució dels productes.
- La resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions.



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

- Realització de tasques de manteniment preventiu i/o correctiu que permetin assegurar el correcte funcionament de la plataforma de gestió de l'expedient electrònic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.

Els tipus d'incidències es defineixen de la següent manera:

- Incidències molt greus: incidències que impedeixin l'operativa dels sistemes contemplats amb tall de servei per a un o més departaments.
- Incidències greus: incidències que, tot i no impedir l'operativa dels sistemes contemplats, suposen un mode degradat.
- Incidències lleus: qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors.

El temps de **resposta d'incidències** serà el següent:

Paràmetres	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Temps màxim de resposta d'incidència molt greu	Igual o inferior a 1 hora laborable	5% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resposta d'incidència greu	Igual o inferior a 2 hores laborables	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resposta d'incidència lleu	Igual o inferior a 1 dia laborable	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació

El temps de **resolució d'incidències** serà el següent:

Paràmetres	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 3 hores laborables	5% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 8 hores laborables	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució incidència lleu	Igual o inferior a 2 dies laborables	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació

- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències remot a través de línia de connexió via internet, telefònica i presencialment, si s'escau.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 12 de 17		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37



- Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de l'Ajuntament i l'adjudicatària de l'eina, en el termini de quinze dies des de la formalització del contracte l'adjudicatària haurà de proposar les eines de comunicació que proporcionarà per permetre reportar consultes i assolir un servei coordinat i fluït amb el departament de Sistemes d'Informació. Entre aquestes, la proveïdora haurà d'oferir obligatòriament una eina de ticketing o de suport a HelpDesk que ha de permetre als responsables del servei de l'Ajuntament donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta. Aquesta proposta haurà de comptar amb la validació municipal.

5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Les obligacions en l'anomenat servei de suport i manteniment de les aplicacions GENESYS són les següents:

- Serveis de consultoria i configuració del programari.
- Actualització de noves funcionalitats de cada un dels mòduls i adaptacions obligades per la normativa legal vigent.
- Actualització de millores del programari que vagi incorporant la proveïdora en cadascun dels mòduls.
- Resolució d'incidències en el funcionament i correcció d'errades en el funcionament del programari esmentat.
- El temps de resposta de les incidències i/o consultes estarà definit com el període màxim de temps entre la notificació de la consulta i la resposta d'un tècnic especialitzat. Aquest temps s'ha de comptar a partir del moment en què l'adjudicatària rebí la comunicació. Si la comunicació es rep fora de l'horari de servei contractat, el temps de resposta comença a comptar a partir del començament de l'horari de servei del dia hàbil següent.
- El temps de resolució de les incidències estarà definit com el període màxim de temps entre la notificació de la incidència i la resolució de la mateixa. Aquest temps s'ha de comptar a partir del moment en què l'adjudicatària rebí la comunicació. Si la comunicació es rep fora de l'horari de servei contractat, el temps de resposta comença a comptar a partir del començament de l'horari de servei del dia hàbil següent.
- El no compliment dels temps de resposta o temps de resolució per part de l'adjudicatària implicaran l'aplicació de les penalitzacions descrites en el plec de condicions administratives particulars del contracte.
- Temps de resposta de les consultes: un màxim de 8 hores laborables a partir de la recepció de la consulta.
- Temps de resposta per part d'un tècnic de les incidències molt greus, tot entenent com molt greus les incidències que suposin que un o més departaments no poden treballar amb un aplicatiu: un màxim d'1 hora laborable a partir de la recepció de la incidència.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍÀrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

- Temps de resposta per part d'un tècnic de les incidències greus, tot entenent-se com greus les incidències que, tot i no impedir l'operativa dels sistemes contemplats suposen un mode degradat: un màxim de 2 hores laborables a partir de la recepció de la incidència.
- Temps de resposta per part d'un tècnic de les incidències lleus, tot entenent com lleus qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors: un màxim d'un dia laborable a partir de la recepció de la incidència.
- Temps de resolució de les incidències molt greus, tot entenent com molt greus les incidències que suposin que un o més departaments no poden treballar amb un aplicatiu: un màxim de 3 hores laborables a partir de la recepció de la incidència.
- Temps de resolució de les incidències greus, tot entenent-se com greus les incidències que, tot i no impedir l'operativa dels sistemes contemplats suposen un mode degradat: un màxim de 8 hores laborables a partir de la recepció de la incidència.
- Temps de resolució de les incidències lleus, tot entenent com lleus qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors: un màxim de 2 dies laborables a partir de la recepció de la incidència.
- Horaris cobertura: de 8.30-14.00h i de 15.00-18.00h de dilluns a dijous, de 8.30-15.00h els divendres. Els mesos de Juliol i Agost serà de 8.30-15.00h.
- Si per qualsevol causa l'actualització d'aplicatius o la resolució de les incidències s'ha de fer en horaris convinguts, el departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Sant Joan Despí ha de proposar l'hora aproximada més adequada per realitzar l'assistència.
- L'adjudicatària proporcionarà mensualment a l'Ajuntament un informe amb el detall de consultes i incidències obertes i tancades durant el període mensual i de l'acumulat anual.
- El departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Sant Joan Despí serà l'interlocutor principal en la gestió del contracte de manteniment, sense perjudici de que altres departaments de l'Ajuntament intervinguin també com a interlocutors, sempre amb el previ coneixement del departament de Sistemes d'Informació.

L'adjudicatària haurà d'elaborar i mantenir la documentació dels serveis i sistemes instal·lats durant la vigència del contracte.

L'adjudicatària assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

- Preparar i lliurar un manual d'administració de la plataforma, per tal que el personal tècnic pugui exercir-hi les tasques necessàries de configuració i administració.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 14 de 17	SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37	



- Lliurar la documentació de seguiment del projecte: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió del projecte.
- Els manuals referits s'hauran de preparar en el format que sigui més adient per al seu accés eficient.
- A banda d'aquesta documentació, el proveïdor haurà de lliurar també la documentació que descriguin les tasques de configuració de l'eina, d'adaptació dels procediments i la documentació acreditativa de l'execució de les proves.

5.1 Canvis i actualitzacions de versions

L'Ajuntament de Sant Joan Despí tindrà actualitzades les versions de les aplicacions Genesys-i3 detallades en l'objecte del contracte durant tota la seva vigència, incloses les possibles pròrrogues.

L'adjudicatària haurà de gestionar de manera proactiva els canvis de versions del seu programari, per noves funcionalitats o millores incorporades per la pròpia adjudicatària.

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

S'exigeix a l'adjudicatària l'estricta compliment de les següents normes en els canvis de versions:

- La finestra d'actuació sobre l'entorn de producció serà sempre fora del horari d'oficina per tal de tenir el mínim impacte en les persones usuàries finals.
- El correcte funcionament de la nova versió haurà d'estar verificada amb un joc de proves exhaustiu de totes les funcionalitats de la pròpia aplicació.
- Les proves de l'aplicació es realitzarà en un entorn de pre-producció que es posarà a disposició de l'adjudicatària..
- Cada aplicació disposarà del seu propi joc de proves que s'haurà d'executar abans de posar en producció la nova versió. Aquest joc de proves s'haurà d'actualitzar amb cada nova funcionalitat que s'incorpori a l'aplicació.
- Abans de realitzar el canvi de versió s'haurà de fer una còpia de seguretat de l'entorn estable actual.
- No es realitzarà cap canvi de versió sense el control i seguiment del personal de la corporació, aquests hauran de estar assabentats abans de la realització del canvi i de la finalització.
- Els canvis de versió s'hauran de comunicar amb un mínim de 24h d'antelació i només es podran dur a terme amb el vist-i-plau i el consentiment dels responsables del contracte de la corporació.
- Aquestes normatives poden ser alterades sempre i quan els responsables del contracte de la corporació ho considerin necessari tenint en compte que el funcionament de l'aplicació no és correcte i per tan el canvi de versió implica la solució dels errors detectats que impedeixen el flux de treball normal de la corporació.
- S'enviarà als responsables del contracte de l'Ajuntament document informatiu de la release instal·lada amb els detalls dels desenvolupaments aplicats:

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000003
Codi Segur de Verificació: 4bba834e-7c59-4a4e-8da8-be9a93138905 Origen: Ciutadà Identificador document original: 1796396 Data d'impressió: 13/03/2024 18:33:36 Pàgina 15 de 17		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 13/03/2024 14:37



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

evolucions de les integracions, de les aplicacions, de la tecnològica del producte i de les eines i utilitats.

- En el cas de detecció d'errors, l'adjudicatària proposarà un pla d'actuació per atendre aquests errors auto-detectats o peticions de correccions per errors de programari detectats per l'Ajuntament, que puguin generar nous versionats, amb indicació de quin és el compromís de temps d'incorporació d'aquestes correccions.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini màxim per realitzar les noves configuracions i integracions i la seva posada en servei és de TRES MESOS des de la data que determini el responsable municipal del contracte, considerant el necessari procés de revisió i valoració del sistema per part dels responsables interns de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

El termini d'execució del contracte de serveis serà per un període de dos anualitats a comptar des de la data de la signatura del contracte amb possibilitat de pròrroga de dues anualitats més.

7. RECURSOS HUMANS

Per a garantir la correcta realització de les prestacions objecte del contracte, es requereixen els perfils següents:

- Director/a del projecte. Persona amb alts coneixements de l'aplicatiu Genesys i del funcionament de l'empresa per a poder organitzar les tasques a realitzar i ser interlocutora entre l'empresa proveïdora i l'Ajuntament.
- Tècnic/a de suport de primer nivell. Persona amb coneixements de l'aplicatiu Genesys a nivell d'usuari i capacitats de resolució de les incidències més habituals.
- Tècnic/a de desenvolupament. Persona amb coneixement del codi de l'aplicatiu Genesys amb capacitat per resoldre errors de l'aplicació i aplicar millores.
- Tècnic/a de sistemes. Persona amb coneixement de la infraestructura tecnològica que requereix l'aplicatiu Genesys per al seu correcte funcionament i amb la capacitat de resoldre incidències que es puguin produir en aquest àmbit i per a poder exposar solucions per a la seva millora.

L'adjudicatària es compromet a vetllar per l'estabilitat de l'equip adscrit al contracte.

L'adjudicatària haurà de comunicar en el termini de quinze dies des de la formalització del contracte les persones que conformaran l'equip de treball.

Qualsevol variació de les persones que conformen l'equip i que treballen de forma habitual en la prestació del servei haurà de ser comunicada i validada per la persona responsable municipal del contracte.

En cas de períodes de vacances del personal de l'equip de treball o baixes laborals, el servei s'haurà de mantenir i és responsabilitat de l'adjudicatària preveure la forma de



cobrir aquestes absències de manera immediata. Aquesta despesa, sempre es considerarà inclosa en el preu ofert pel servei.

L'adjudicatària haurà de substituir el personal en el supòsit que s'adverteixi una deficiència de qualitat o de rendiment no justificat en l'execució de les prestacions contractuals o s'acrediti una deficient actitud o una manca de respecte i atenció al personal del departament de Sistemes d'Informació o altre personal municipal.

8. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El seguiment i control del desenvolupament del contracte requerirà la coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatària. Per part de l'Ajuntament de Sant Joan Despí el responsable del contracte és el Cap de Sistemes d'Informació o persona en qui delegui. L'adjudicatària designarà una persona gestora del contracte que serà la interlocutora única amb l'Ajuntament.

Es portaran a terme reunions periòdiques entre ambdues persones amb la periodicitat que es determini o quan les situacions ho requereixin.

A més a més, per garantir la qualitat dels serveis del contracte, l'adjudicatària i l'Ajuntament es comprometran a crear un grup de treball tècnic per reduir el nombre d'incidències i millorar la qualitat del servei amb les característiques següents:

- Estarà format per diferents perfils per part de l'adjudicatària i l'Ajuntament. Hi haurà d'haver perfils de suport i perfils tècnics.
- El grup de treball definirà un circuit de resolució d'incidències i valoració de temps de resolució i de la qualitat de les respostes.
- El grup de treball definirà els canals de comunicació i les modalitats de sessions de treball.
- Es faran sessions periòdiques per a revisar el funcionament del servei. La periodicitat d'aquestes reunions la definirà la satisfacció o la necessitat de qualsevol dels components del grup de treball.

Mensualment, l'empresa proveïdora facilitarà a l'Ajuntament la relació de tasques realitzades a càrrec de la bossa d'hores SILVER.

8.1. Gestió d'incidències, peticions i respostes

L'adjudicatària designarà un responsable de la gestió de les incidències amb les obligacions següents:

- Es reunirà quinzenalment o mensualment, a petició de l'Ajuntament per fer el seguiment de les incidències/peticions (I/P) en curs.
- En aquesta reunió es tractaran les I/P obertes, es prioritzaran si es considera necessari, es valoraran les I/P tancades, el temps que s'ha trigat en la resposta/resolució, i qualsevol altre aspecte que serveixi per millorar el funcionament de la plataforma electrònica i el servei de manteniment.
- Sempre s'haurà de donar resposta a les I/P en un termini màxim de 3 dies



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Àrea de Governança i Desenvolupament Local
Dept. de Sistemes d'Informació

laborables.

9. PROPIETAT DE LES DADES I CONFIDENCIALITAT

- Les dades tractades amb aquest contracte de serveis seran propietat, en qualsevol cas, de l'Ajuntament.
- L'adjudicatària està obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a l'objecte d'aquest Plec, ni tampoc cedir a tercers, ni tan sols a efectes de conservació.
- L'adjudicatària 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 mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia (si s'escau) de les mateixes.
- L'adjudicatària 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 efectes l'adjudicatària haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen en l'Esquema Nacional de Seguretat i en la normativa que desenvolupi la LOPDDD.

10. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT I ESQUEMA NACIONAL D'INTEROPERABILITAT

Compliment estàndard de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

- S'aplicaran tant a la infraestructura en el núvol com a la solució en si mateixa, amb la finalitat d'assegurar la protecció de la informació i el compliment de les normatives de seguretat establertes per l'ENS.
- La solució proposada al núvol haurà de complir amb els requisits de seguretat per garantir la conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- La solució ha de fer servir serveis d'un proveïdor de hosting que compleixi amb els estàndards de seguretat especificats en l'ENS.
- El proveïdor ha de proporcionar documentació detallada que demostrï el compliment dels requisits de l'ENS, així com les certificacions rellevants que recolzin la seguretat de la solució i de la infraestructura en el núvol.

A la data de la signatura electrònica.

El cap del departament de Sistemes d'Informació, Miguel Ramírez Jiménez