

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 1 de 15		
SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29		



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER L'ADJUDICACIÓ DEL
CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ DEL
GESTOR D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE
FIGUERES

1.	INTRODUCCIÓ.....	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST	2
4.	REQUERIMENTS GENERALS.....	3
5.	AUTORITZACIONS I LICÈNCIES.....	4
6.	SEGURETAT	4
7.	PROTECCIÓ DE DADES	5
8.	GARANTIA I INTEROPERABILITAT	5
9.	ACCESSIBILITAT	6
10.	TRANSFERÈNCIA.....	6
11.	INICI I DURADA DEL CONTRACTE.....	6
12.	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	7
13.	CONFIDENCIALITAT	7
14.	EXECUCIÓ DELS PROJECTES	8
15.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	9
15.1	Acords aplicables al manteniment del programari	10
16.	MANTENIMENT DEL PROGRAMARI	11
16.1	Programari objecte.....	11
16.2	Condicions i horaris	13
16.3	Seguiment i gestió del contracte	14
16.4	Model de gestió d'incidències i peticions.....	14
16.5	Hores de suport	15
16.6	Facturació	16

7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9



1. INTRODUCCIÓ

El present plec fixa les condicions tècniques que han de regir els serveis de manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) del conjunt d'aplicacions i mòduls de gestió municipal de l'Ajuntament de Figueres Genesys i les seves bases de dades (en endavant "el programari") així com una quantitat d'hores de suport anual.

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, comptabilitat municipal, gestió d'expedients i integració amb serveis de l'AOC, entre d'altres.

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 són els serveis de manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu) del conjunt d'aplicacions i mòduls de gestió municipal de l'Ajuntament de Figueres Genesys i les seves bases de dades (en endavant "el programari") així com una quantitat d'hores de suport anual.

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

3. ABAST

El contracte comprèn:

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

4. REQUERIMENTS GENERALS

Formen part del contracte els següents:

- **Informació de nous productes i serveis i actualització segons normativa existent:** 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.

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 3 de 15		
SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29		



- **Atenció Tècnica:** 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, i/o usabilitat). 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 i/o dades, 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.

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

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

Així mateix, també estarà obligat a obtenir noves versions de les eines quan aquestes siguin necessàries per motiu de seguretat directes (injeccions SQL, CVE greus o similars) 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 l'Ajuntament per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

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.

L'adjudicatari vetllarà per seguir les mesures de seguretat definides en el Reial Decret 311/2022, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat, per als sistemes d'informació amb categoria de nivell alt

7. PROTECCIÓ DE DADES

En el cas que la prestació suposi la necessitat d'ús o accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, haurà de complir el disposat a la llei orgànica 3/2018 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals i la resta de normativa aplicable.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament i sempre per a la finalitat descrita en el present contracte. En cap cas les pot utilitzar amb una finalitat diferent, ni comunicar, ni tant sols per la seva conservació, a tercers.

L'adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a les que tingui accés per una finalitat diferent de l'estipulada al contracte, les comuniqui a un tercer de forma indeguda, o en general, els utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia (si s'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 efectes l'adjudicatari caldrà que apliqui les mesures de seguretat que s'estableixen en l'Esquema Nacional de Seguretat per als sistemes d'informació amb categoria de nivell alt i en la normativa que desenvolupi la LOPDDD.



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 de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Figueres, la informació i documentació que aquest 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.

11. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte és de 2 anys a comptar des del dia següent de la formalització del contracte.

S'estableix la possibilitat de prorrogar el contracte en 2 períodes d'1 any cadascun.



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 de la llista nominativa de tècnics contractats per l'empresa que tractaran els temes de manteniment del present contracte.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació. 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 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 de la prestació, així com de la posada en marxa de diferents serveis, i del compliment dels nivells de servei acordats.
- Comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de programari en producció.

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 7 de 15		
SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29		



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.

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 pel que siguin necessàries més de 10 hores per dur-se a terme, no sigui la correcció de bugs i impliqui desenvolupar noves funcionalitats o modificacions rellevants, s'haurà de considerar un "projecte" i realitzar-lo emprant la metodologia descrita en aquest apartat.

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

- **Sol·licitud de projecte:** quan una petició municipal superi les 10 hores de la quantitat establerta o impliqui realitzar un nou contracte, l'adjudicatari presentarà una fitxa on s'especifiqui: data de finalització del projecte, import estimat (en euros o hores), prioritat (baixa, normal o alta), cronograma de tasques indicant la seva durada, si és responsabilitat de l'adjudicatari o de l'administració i el tècnic assignat si la tasca és responsabilitat de l'adjudicatari.

L'Ajuntament revisarà les tasques assignades que ha de dur a terme, 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:** 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'altre banda, si l'Ajuntament és el responsable de la tasca, i l'endarreriment és responsabilitat municipal, es permetrà que l'adjudicatari tingui un endarreriment equivalent a qualsevol de les tasques del mateix projecte sense penalització.



DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 8 de 15	SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29	



- **Finalització del projecte:** en la seva finalització, s'emetrà un correu electrònic formalitzant aquest fet si el contracte va a càrrec de la quantitat d'hores. Si es realitza una modificació de contracte s'emetrà la corresponent acta de recepció.

En el moment que un projecte finalitzi, si és una aplicació addicional, el seu cost s'incorporarà sense cost en el manteniment contemplat en el present plec.

- **Control de les tasques:** els terminis de les tasques es controlaran, preferiblement, mitjançant un programari gestor especialitzat. Si no fos possible, es controlarà per correu electrònic sempre i quan quedi constància de l'inici i finalització del projecte i de cada tasca que l'integri.

15. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell del servei es divideixen en tres blocs: els aplicables en el manteniment del programari, els aplicables en la gestió de noves implementacions (qualsevol modificat de contracte o aquells projectes que superin les 10h d'acord a 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 Figueres 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	Penalització
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	<= 8 hores laborables	Es penalitzarà en un 0,5% sobre la quota mensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<= 4 hores laborables	Es penalitzarà en un 0,5% sobre la quota mensual.
3	El temps de resolució en cas de fallada no crítica (incidència sense pèrdua de servei)	<= 7 dies naturals	Es penalitzarà en un 2% 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 4% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la seva resolució.
5	Realitzar una actualització en producció sense el vistiplau previ de l'Ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb 0.5% de la quota mensual.

16. MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

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

16.1 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):

Genesys : Sistema de Gestió per a l'eAdministració Pública

a) Capa d'Integració i SOAP Genesys i 3

GenNCL: Nucli
Serveis Web d'interoperabilitat

GenDOC: Gestor de Documents
Serveis Web d'interoperabilitat
Gestor Documental Matrix

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 40d4d44a-6ad3-4c9f-bb33-a28637e8e0eb Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4418992 Data d'impressió: 11/12/2024 14:45:03 Pàgina 10 de 16		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 11/12/2024 14:15		

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 10 de 15		
SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29		



**Ajuntament
de Figueres**
www.figueres.cat

GenBPM: Motor de Processos de Negoci
Serveis Web d'interoperabilitat

eFact, CaixaFactura, eNotum, eaCAT, iArxiu

GenBI: Motor Business Intelligence

Mòduls (Indicadors i Estadístiques):
Gestió d'Habitants
Registre i Expedients

b) *Capa de Presentació*

OAC interface específic per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana
Registre E/S
Gestió Tributària i Recaptació
Padró d'Habitants

Tramitació on-line
Registre d'Entrada
Tràmits
Accés amb certificat digital
Passarel·la de pagaments
Signatura digital
Validador de documents electrònics

Carpeta del Ciutadà
Accés amb certificat digital
Passarel·la de pagaments
Consulta i tràmits de:
Padró d'Habitants
Registre Entrada/Sortida
Expedients
Tributs
Rebuts
Factures

c) *Mòduls backoffice de Genesys*

Mòduls de gestió integral transversals
Notificacions i eNotificacions
PortaSignatures
Integració amb TEU de l'AOC
Integració amb MUX de l'AOC
Integració amb ViaOberta

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 40d4d44a-6ad3-4c9f-bb33-a28637e8e0eb Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4418992 Data d'impressió: 11/12/2024 14:45:03 Pàgina 11 de 16		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 11/12/2024 14:15		

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 11 de 15		
SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29		



**Ajuntament
de Figueres**
www.figueres.cat

Gestió Tributaria

- Gestió Tributaria Mòdul Base (Ordenances, Objectes, Liquidacions i Padrons no específics)
- Bens Immobles
 - Sistema de Informació Cadastral (SIC)
 - Impost Bens Immobles (Urbana i Rústica) (IBI)
 - Impost Increment Valor Terrenys
- Activitats Econòmiques:
 - Impost Activitats Econòmiques (IAE)
- Impost Vehicles Tracció Mecànica
- Ingrés Directe

Recaptació

- Voluntària
- Executiva

Intervenció - Tresoreria

- Sistema Comptable Administració Local
 - Comptabilitat Pressupostaria, Analítica i per Programes
 - Comptabilitat segons el P.G.C.P. (Partida Doble)
 - Comptabilitat Patrimonial / Inventari Bens i Amortitzacions
- Factura Electrònica

Gestió de Població

- Padró Municipal d'Habitants

Registre General de Documents

Mòdul d'impressió per Crystal Reports

Gestió General Procediments Administratius (GGPA - Expedients)

Gestió General PADN: Propostes/Actes/Acords/Decrets/Notificacions i Certificacions.

WorkFlow Designer

d) MaGdA: Matriculació i Gestió d'Activitats

Llicència Base de dades Oracle 11 ASFU (6 sockets)

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.



16.2 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 de les aplicacions quan hi hagi un canvi en la configuració.
- Quant els serveis requereixin treballar conjuntament amb el personal municipal, es prestaran en l'horari habitual de l'Ajuntament, de 8h30 a 14h30. Per a casos especials o urgents s'acordarà amb el personal municipal horaris més amplis.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari de l'Ajuntament (de 8h30 a 14h30).
- El servei de resposta a incidències o consultes haurà d'estar disponible tots els dies que siguin laborables a Figueres independentment de que siguin festius a la localitat de l'adjudicatari.
- 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.

16.3 Seguiment i gestió del contracte

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

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



- 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.

16.4 Model de gestió d'incidències i peticions

L'adjudicatari disposarà d'un primer nivell de recepció d'incidències o sol·licitud de millora a través d'una plataforma accessible via web i correu electrònic, mitjançant una eina de tiquets que permeti el seu seguiment i gestió exhaustiva, tant d'incidències, peticions i projectes.

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

L'adjudicatari haurà designar un coordinador de la gestió de les incidències amb les següents responsabilitats:

- Reunir-se (presencialment o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, un cop al mes per fer un seguiment de les incidències en curs.
- En aquestes reunions s'identificaran aquelles peticions que siguin més importants per l'Ajuntament i, l'adjudicatari, tindrà l'obligació de prioritzar-les.
- Una setmana abans de la reunió, el coordinador remetrà al responsable del contracte:
 - El consum d'hores de la quantitat d'hores consumit aquell mes i el restant.
 - Les incidències que consten com obertes al seu sistema.



- Les incidències resoltes durant el mes amb el següent detall: programari causant, si són imputables al contractista (bugs) o a la quantitat d'hores, la descripció de la petició de suport, la data de la petició, el tècnic que l'ha realitzat 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 quantitat 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.

Les condicions respecte del tractament del servei per incidències serà el següent:

Temps de resposta: 8 hores laborables a partir de la recepció de la consulta. S'entén per resposta una contesta real al problema i en cap cas un simple acusament de rebut o tramitació.

Horari de cobertura: de 8:30h. a 14h. i de 15h. a 18h. de dilluns a dijous. Divendres de 8:30h. a 15h. Excepte els mesos de Juliol i Agost que serà de 8:30h. a 15h.

16.5 Hores de suport (borsa d'hores)

Es disposarà d'una quantitat de 60 hores anuals com a borsa especial d'hores de formació, parametrització i disposició especial que l'Ajuntament activarà d'acord amb l'adjudicatari, amb les següents característiques:

- No s'imputaran a aquesta borsa 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 quantitat d'hores (sempre i quan no s'inclogui en el primer punt).
- La quantitat d'hores es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació. A efectes de càlcul de la despesa de la quantitat d'hores, s'usarà la relació econòmica proporcionada per l'adjudicatari en la seva oferta. El resultat es justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la quantitat establerta consumides.
- Les reunions de coordinació periòdiques establertes en el present plec (punts 16.3 i 16.4), així com la seva preparació, no es computaran en la borsa d'hores.

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 40d4d44a-6ad3-4c9f-bb33-a28637e8e0eb Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4418992 Data d'impressió: 11/12/2024 14:45:03 Pàgina 15 de 16		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 11/12/2024 14:15		

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 7e0d9090-bf37-4522-a923-028861b42aa9 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4407635 Data d'impressió: 04/12/2024 11:47:57 Pàgina 15 de 15		
SIGNATURES 1.- David Bosch Geli (TCAT), 04/12/2024 11:29		



16.6 Facturació

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

A Figueres, a data de la signatura electrònica.

Cap d'Informàtica

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2024000026
Codi Segur de Verificació: 40d4d44a-6ad3-4c9f-bb33-a28637e8e0eb Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2024_4418992 Data d'impressió: 11/12/2024 14:45:03 Pàgina 16 de 16		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 11/12/2024 14:15



LZM/nga

Diligència: per fer constar que aquest document segellat amb el segell de l'Ajuntament i signat per mi, és el plec de prescripcions tècniques del contracte de <Serveis de manteniment de l'aplicació del gestor d'administració electrònica de l'Ajuntament de Figueres (Genesys)>, que ha estat aprovat per Decret d'Alcaldia Presidència de data 10 de desembre de 2024.
Dono fe.

La secretària