



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ
DEL DRET D'ÚS I ELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI
GENESYS**

(EXPEDIENT NÚM. PARLC-2025-9)

Contractació:	Dret d'ús i serveis de manteniment del programari Genesys		
Objecte:	Dret d'ús i serveis de manteniment del programari Genesys		
Núm. d'expedient:	PARLC-2025-9	615-00002/15 (SIAP)	
Tipus de contracte:	Serveis		
Procediment:	Negociat sense publicitat		
Durada:	2 anys, prorrogable per 2 anys més		
Pressupost base de licitació:	95.400,00 € (IVA no inclòs)	20.034,00 € (21% IVA)	115.434,00 € (IVA inclòs)

Prescripció 1. Objecte del contracte

1.1. Actualment, el Parlament utilitza el programari Genesys: Sistema de Gestió per a l'Administració Pública, de l'empresa Audifilm Consulting, SLU, per al registre electrònic i la gestió d'expedients administratius, i en té adquirit el dret d'ús fins al 31 de desembre de 2024, incloent-hi els serveis de manteniment.

1.2. Per al Parlament és imprescindible poder continuar utilitzant aquest programari, garantir-ne el funcionament correcte, rebre la resposta adequada a les incidències i tenir la possibilitat d'accedir a noves versions del programari. Per tant, l'objecte d'aquest plec és contractar, per un període de dos anys, el dret d'ús de les llicències i la prestació dels serveis de manteniment del programari Genesys.

1.3. Així mateix, la contractació preveu una bossa de 720 hores de consultoria especialitzada per a la durada prevista de dos anys, a fi de desplegar tràmits nous, desenvolupar solucions específiques que el Parlament requereixi i acompanyar la institució en els canvis organitzatius específics que afectin el funcionament o la configuració del programari i que no es puguin determinar anticipadament.

Prescripció 2. Condicions generals

2.1. La prestació dels serveis objecte de la contractació ha d'incloure, durant un període de dos anys, el dret d'ús de totes les llicències i el manteniment de tots els mòduls que componen el programari Genesys.

2.2. L'empresa adjudicatària ha de garantir el funcionament correcte de les funcionalitats desenvolupades en el marc del lot 1 de la contractació PARLC-2020-00084, relatiu a l'adquisició i implementació d'una solució tecnològica de suport a l'administració electrònica, si s'actualitzen els mòduls estàndards o s'hi fan canvis de versions.





Prescripció 3. Execució del servei

3.1. Condicions d'execució dels serveis de manteniment

3.1.1. Per a executar el contracte, l'empresa adjudicatària ha de designar un equip qualificat i amb els coneixements adequats amb relació al desenvolupament del programari Genesys.

3.1.2. La modalitat dels serveis que es requereixen ha d'incloure tots els serveis relatius al suport tècnic i al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del programari; la formació; la documentació, i tots els serveis que es poden considerar inherents a l'objecte de la licitació.

3.1.3. Són responsabilitat de l'empresa adjudicatària, sense que comportin cap cost addicional per al Parlament, com a mínim, els serveis següents:

a) Manteniment preventiu: comprèn les accions destinades a detectar possibles incidències abans que tinguin lloc i a aplicar les mesures pertinents per a evitar-les. També inclou les accions destinades a mantenir el programari i les solucions implementades en perfectes condicions de funcionament i rendiment.

b) Manteniment correctiu: comprèn el suport per a la detecció i reparació dels errors que es puguin produir en el programari o en les solucions implementades.

c) Manteniment evolutiu: comprèn la incorporació de les millores que l'empresa adjudicatària decideixi fer en els mòduls adquirits i les actualitzacions periòdiques de programari proposades com a resultat de la resolució de defectes detectats o de la incorporació de noves funcionalitats. L'empresa adjudicatària haurà d'informar el Parlament de les noves actualitzacions, dels canvis que aquestes incorporin i del procés d'instal·lació, i haurà de garantir que les noves actualitzacions no afectin el funcionament correcte de les funcionalitats desenvolupades en el marc de la contractació PARLC-2020-00084. El Parlament no resta obligat a instal·lar les actualitzacions proposades.

d) Manteniment adaptatiu: comprèn les modificacions necessàries per a adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals aplicables que entrin en vigor durant la vigència del contracte.

e) Manteniment tecnològic: comprèn la compatibilitat de l'entorn tecnològic del client amb el del programari i el garantiment del funcionament correcte amb les noves versions que surtin al mercat dels productes de programari de base i dels sistemes de gestió de bases de dades que el programari requereixi.

f) Servei d'atenció telefònica (SAU): l'empresa adjudicatària haurà d'oferir un servei d'atenció telefònica especialitzat per a respondre les preguntes o les comunicacions sobre possibles errors del programari, propostes de millora o similars. L'empresa adjudicatària haurà de concretar l'horari d'atenció d'aquest servei, que no pot ésser inferior a un horari d'oficina habitual, i el temps de resposta previst amb caràcter general, i també les limitacions en consum anual d'hores, si n'hi ha. Aquest servei d'atenció també ha d'estar disponible en línia les 24 hores i sense límit de temps, per mitjà d'una bústia de correu electrònic o de formularis web, amb l'objectiu que el Parlament pugui trametre consultes i fer-ne el seguiment.

g) Servei d'informació: comprèn la comunicació de l'empresa adjudicatària per a mantenir informat el Parlament sobre assumptes com:





- Novetats i comunicacions d'última hora.
- Contingut de noves versions.
- Canvis legals que s'han d'incorporar i solucions que s'hauran d'adaptar al programari.
- Dates previstes per al lliurament de les noves versions.
- Aturades de servei d'algun tipus que puguin tenir un impacte per al Parlament.

3.1.3. El termini d'execució del contracte s'estableix per a un període de dos anys, amb una pròrroga addicional de dos anys.

3.1.4. El període de garantia de les actuacions i les operacions dutes a terme és de tres mesos i s'inicia a partir de la data de la recepció definitiva d'aquestes actuacions i operacions, i s'entén que tot el manteniment correctiu al llarg d'aquest període és a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3.1.5. Les condicions bàsiques d'execució són:

a) La direcció dels treballs derivats del contracte correspon al director o directora del projecte designat pel Departament d'Informàtica i Telecomunicacions (DIT), que és directament responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la realització correcta dels treballs objecte del contracte.

b) Les activitats de manteniment que comportin una afectació en el funcionament normal del programari s'hauran de notificar al Parlament amb una antelació mínima de 48 hores laborals, per tal que es pugui planificar de manera acordada. No es durà a terme cap actuació que comporti la interrupció del funcionament del programari sense la conformitat del Parlament.

c) Les persones que prestin els serveis de manteniment hauran d'ésser sempre les mateixes, en la mesura que sigui possible. Es valorarà aquest compromís per a garantir que aquestes persones coneguin el programari i per a millorar la gestió i la resolució segures, ràpides i correctes de les actuacions.

d) Les actuacions de manteniment correctiu que el Parlament determini que són urgents s'hauran de prioritzar. Aquestes actuacions se sotmetran al control dels acords de nivell de servei derivat de la categoria de la incidència que els ha originat, i les penalitzacions associades han de seguir aquests criteris.

e) L'empresa adjudicatària ha d'utilitzar almenys la llengua catalana en tota la documentació relativa a l'execució d'aquest plec (estudis, anàlisis funcionals, anàlisis tècniques, actes, oferta, factures, etc.). En aquest mateix sentit, ho ha de fer per a garantir la comprensió i el traspàs correctes de coneixement.

3.1.6. Les característiques del procediment de control dels acords de nivell de servei i les penalitzacions corresponents són les següents:

a) La qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària es controla per mitjà dels indicadors de nivell de servei. En aquest sentit, l'empresa licitadora ha de presentar una proposta d'acords de nivell de servei, que inclogui, com a mínim, els aspectes següents:

- El percentatge d'incidències que tinguin com a resultat no poder utilitzar el programari complet, algun dels seus mòduls o les solucions implementades.
- La relació d'incidències, la tipologia i el temps de resposta i resolució previstos.





— Les peticions fetes en el marc del capítol 2 i el nivell de compliment amb relació a la planificació prevista.

b) La proposta d'acords de nivell de servei ha d'ésser validada pels responsables del Parlament a l'inici del contracte. Els acords de nivell de servei pactats són de compliment obligat.

c) El Parlament de Catalunya es reserva el dret d'afegir nous paràmetres o modificar els proposats d'una manera consensuada amb l'empresa adjudicatària a fi de garantir la qualitat màxima dels serveis prestats per a cobrir les necessitats del Parlament.

d) L'empresa licitadora ha de fer una proposta de penalitzacions que sigui coherent amb la proposta d'acords de nivell de servei. La proposta també s'haurà de consensuar a l'inici del contracte.

e) En cas d'incompliment dels nivells de servei, s'aplicaran automàticament les penalitzacions pactades.

f) El Parlament i l'empresa adjudicatària hauran d'acordar, a l'inici de la prestació dels serveis, el procediment detallat per a aplicar les penalitzacions pactades per l'incompliment dels nivells de servei i la manera d'abonar-les.

3.2. Direcció i seguiment del servei i de l'execució del contracte

3.2.1. L'empresa adjudicatària i el Parlament hauran de constituir un comitè de seguiment i n'hauran de designar els membres, un cop formalitzada la contractació. Aquest comitè serà responsable de l'execució del contracte.

3.2.2. Totes les decisions adoptades pel comitè seran de compliment obligat tant per a l'empresa adjudicatària com per al Parlament, i s'haurà de vetllar pel correcte compliment del contracte i de la presa de decisions d'alt nivell.

3.2.3. Seran funcions del comitè de seguiment:

- Fer el seguiment de l'execució del contracte.
- Fer el seguiment dels acords de nivell de servei.
- Coordinar, analitzar i prioritzar les actuacions en el marc del contracte.
- Establir procediments de millora, si escau.
- Controlar la facturació.

3.2.4. Pel que fa a l'execució de serveis en el marc del capítol 2, l'empresa adjudicatària haurà de fer una valoració prèvia de l'esforç estimat per a donar resposta als requisits del Parlament, que haurà d'ésser acceptada pel Parlament.

3.2.5. L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe de seguiment del servei amb una freqüència prèviament pactada, com a mínim trimestral, que detalli, com a mínim, els aspectes següents:

- Incidències generades i incidències resoltes.
- Treballs realitzats corresponents a les actuacions de manteniment preventiu, correctiu o evolutiu.





— Estat de les solucions desenvolupades o dels serveis prestats en el marc del capítol 2.

— Les altres tasques acomplertes en el marc del contracte.

3.2.6. L'empresa adjudicatària haurà de fer el seguiment continuat de l'evolució i la qualitat dels serveis prestats per mitjà de reunions periòdiques, com a mínim trimestrals.

3.2.7. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els informes de seguiment degudament actualitzats abans de les reunions de seguiment, en què haurà de poder donar detalls dels informes i explicar les propostes de millora que siguin necessàries.

3.3. Polítiques de seguretat

3.3.1. Tota la informació a què tingui accés l'empresa adjudicatària amb motiu de la prestació del servei objecte d'aquest contracte només pot ésser utilitzada amb aquesta finalitat.

3.3.2. L'empresa adjudicatària ha d'implementar les funcions i els procediments de seguretat necessaris d'acord amb la política i els procediments del Parlament, i proporcionar l'equip i les aplicacions necessaris per a implementar els estàndards de seguretat en la línia de les millors pràctiques dels proveïdors de serveis externs.

3.4. Control d'accés

3.4.1. L'empresa adjudicatària ha de seguir les indicacions del Parlament amb relació a la implantació dels sistemes de protecció necessaris perquè el personal tingui accés únicament a les dades i els recursos propietat del Parlament que calguin per al desenvolupament de les seves funcions. D'acord amb aquest criteri, cada persona tindrà accés únicament als recursos informàtics necessaris per al desenvolupament del seu treball.

3.4.2. L'horari de treball al Parlament és de dilluns a divendres, entre les 8.00 hores i les 20.00 hores; per tant, s'hauran d'ajustar les jornades de treball a aquest horari. Llevat d'un acord específic, no es podran planificar jornades en dissabte o en dies festius a la ciutat de Barcelona. L'empresa adjudicatària ha de preveure la suspensió del servei per vacances per al període del mes d'agost de l'any en curs, sens perjudici que aquesta previsió pugui ésser modificada de mutu acord entre el DIT i l'empresa adjudicatària si el desenvolupament d'algun projecte ho requereix.

3.5. Seguretat de la informació i dades personals

3.5.1. El desenvolupament i la gestió del servei han de complir els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat que estableixen el Parlament, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

3.5.2. El desenvolupament del servei ha de respondre, com a mínim, als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sens perjudici de les mesures que puguin derivar de la tipologia del servei i de la sensibilitat de les dades personals, atès el tractament que se'n farà, i la informació que suportin aquests sistemes.

3.5.3. L'empresa adjudicatària ha de prestar els serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, i també danys en





els programes i les bases de dades utilitzats i que són propietat del Parlament o llur pèrdua o deteriorament.

3.5.4. L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota llur responsabilitat, no poden dur a terme cap acció que comprometi els sistemes d'informació ni les comunicacions del Parlament durant l'execució del projecte. El personal de l'empresa adjudicatària ha d'observar i complir els principis i requisits de seguretat definits pel Parlament, que són, principalment:

— Dur a terme el tractament de la informació i de les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, de manera que resta expressament prohibit utilitzar-les per a unes finalitats diferents.

— Garantir la confidencialitat, la reserva i l'estricta secret professional de la informació i de les dades personals a les quals puguin accedir per a la prestació dels serveis i que no poden ésser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tenen una durada indefinida i es mantenen vigents en cas que finalitzi la prestació dels serveis.

— Aplicar les mesures de seguretat que el Parlament indiqui en cada moment i, en tots els casos, les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació, per a garantir-ne la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la traçabilitat.

— No divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes del Parlament a tercers persones, incloent-hi altre personal o altres responsables de l'empresa adjudicatària, ja que està prohibit.

— Accedir al centre de processament de dades (CPD), les infraestructures i els sistemes del Parlament únicament sota l'autorització de llurs responsables.

— Dur a terme la configuració i gestió del programari i el maquinari únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant, amb l'autorització prèvia del Parlament.

— Evitar, en la mesura del possible, la rotació de personal. Qualsevol canvi de personal haurà d'ésser prèviament validat i aprovat pel Parlament després de sol·licitar-ho l'empresa adjudicatària, i haurà de complir, com a mínim, els requisits amb relació al perfil, la formació i l'experiència que estableix la contractació i les possibles millores proposades per l'empresa adjudicatària.

3.5.5. L'empresa adjudicatària ha de tenir regulat el deure de secret amb el seu personal, que ha de recollir els principis i requisits d'aquest apartat.





PARLAMENT DE CATALUNYA

SIGNATURA

Contractació:	Dret d'ús i serveis de manteniment del programari Genesys	
Número d'expedient:	PARLC-2025-9	615-00002/15 (SIAP)
Tipus de document:	Plec de prescripcions tècniques	

Signant: Ausiàs Ferrer Manent

Càrrec: Coordinador de desenvolupament de projectes

7 | 7



Doc. original signat per:
Ausiàs Ferrer i Manent
09/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 13/12/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



08YKDT8SMWW517PMTT0NEU5PWL1Y56DQ

Data creació còpia:
13/12/2024 11:39:11

Pàgina 7 de 7