

Núm. referència X2025008450
Núm. expedient NI022025000306

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DE PROGRAMES GENESYS I SOFTWARE D'APLICACIÓ DE BASE. SISTEMA DE GESTIÓ PER A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és:

- la prestació dels Serveis servei de manteniment de programes i software d'aplicació Genesys i software d'aplicació de base. Sistema de gestió per a l'Administració pública.
- Una quantitat d'hores de suport anual.

2. Serveis requerits

El contracte comprèn:

a) *Manteniment dels següents programes, software d'aplicació* **Capa d'Integració**

- **GenNCL:** Nucli
 - Serveis Web d'interoperabilitat
- **GenDOC:** Gestor de Documents
 - Serveis Web d'interoperabilitat amb GD-Matrix
- **GenIS:** Servidor d'Informació de Genesys
 - Perfil d'administrador per a configuració i parametrització de l'entorn
 - Bústia de treball
 - Carpeta del regidor
 - Portasignatures
- **GenBPM:** Motor de Processos de Negoci
 - Serveis Web d'interoperabilitat: eNotum, MUX

Capa de Presentació

- **Tramitador On-Line**
 - Integració amb Registre d'Entrada
- **Carpeta del Ciutadà i l'Empresa**
 - Accés amb certificat digital
 - Passarel·la de pagaments
 - Validador de documents electrònics
 - Consulta i tràmits de:
 - Padró d'Habitants
 - Registre Entrada/Sortida

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: bd03079d-7ce1-4e43-b259-b9dd9e0cf0e9

- Expedients
- Documents
- Tributs
- Rebuts

Gestió BackOffice

- **Mòduls de gestió integral transversals**
 - Notificacions i eNotificacions (eNOTUM)
- **Gestió Tributària**
 - Bens Immobles (Dades Econòmiques):
 - Sistema de Gestió d'Informació Cadastral
 - Impost Bens Immobles
 - Impost Increment Valor Terrenys.
 - Taxes i impostos Municipals.
 - Impost Vehicles de Tracció Mecànica.
 - Impost Activitats Econòmiques.
 - Altres Taxes o Impostos Municipals.
 - Ingres Directe.
 - Gestió de Denuncies.
- **Sistema Comptable per a l'Administració Local:**
 - Comptabilitat Pressupostària, Analítica i per Programes.
 - Comptabilitat segons el PGCP.
 - Comptabilitat Patrimonial.
 - Comptabilitat Descentralitzada
 - Integració amb plataforma de signatura electrònica
 - Mòdul de Factura Electrònica
- **Gestió de Recaptació**
 - Recaptació Municipal: Vol. i pas a executiva.
 - Recaptació Municipal: Seguiment d'expedients executiva.
- **Gestió de Població**
 - Gestió d'Habitants
- **Gestió de Processos**
 - Registre de Documents
 - Mòdul d'integració amb escàners TWAIN
 - Integració amb MUX i Tramesa Genèrica de l'AOC
 - Gestió i Seguiment d'Expedients
 - WorkFlow Designer
 - Gestió de Secretaria: Propostes/Actes/Acords/Decrets
- MaGdA: Sistema de Matriculació i Gestió d'Activitats (màx 5 Entitats)
- **b) Manteniment dels PROGRAMES, SOFTWARE D'APLICACIÓ de BASE.**
Visual Speedware/4GL (Run-Only per a Genesys & Interface Oracle) (1 llicència)
SGBDR Oracle Server (només suport hot-line)

3. Condicions del servei

- **Llicència d'ús fins a** : 60 usuaris
- **Número d'hores de dedicació nivell SILVER*** : 350.
- **Temps de resposta**: 8 hores laborables a partir de la recepció de la consulta.
- **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.

* Nivell Bronze: només consultes; Nivells Silver i Gold: Consultes il·limitades; Nivell Gold inclou un tècnic assignat (service manager).

- 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.

- Manteniment preventiu: totes aquelles accions encaminades a salvaguardar evitar una degradació / obsolescència del programari així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc...). L'adjudicatari també realitzarà els canvis preventius en els servidors, bases de dades i integracions que estiguin relacionats amb el programari i les seves funcionalitats.

- Manteniment correctiu: s'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit de les aplicacions, serveis, integracions, dades, etc... que son prestades i gestionades pel programari o pel contractista. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir tots els serveis i implicacions de la incidència o errada.

- Manteniment adaptatiu: totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del programari i bases de dades que permetin als sistemes informàtics municipals adaptar-se a necessitats específiques derivats del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa o canvis en els serveis públics.

- 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.

- 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 3/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

c) Serveis addicionals

7 jornades de serveis addicionals, a 7h cada jornada, a utilitzar durant els 2 anys de la durada del contracte.

4. Protecció de dades

Atès que la prestació dels serveis suposa la necessitat d'ús i/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 els nivells de seguretat que s'estableixen en l'Esquema Nacional de Seguretat i en la normativa que desenvolupa la LOPDDD.

En aquest sentit, en la finalització del contracte (i si aquest no es renova ni prorroga) s'estarà al disposat en l'article 33.3 de la llei orgànica 3/2018, i l'adjudicatari haurà de procedir a la tramesa a l'administració i destrucció de les dades personals a les que hagi pogut tindre accés.

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura del sistema.

Prèviament a la formalització del contracte del servei l'adjudicatari haurà de formalitzar el contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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 d'Olot, 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.

8. Interlocució:

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb l'ajuntament d'Olot, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc) relacionat amb el contracte.

9. Execució de 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 i li donarà el vistiplau 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 dispost 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 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.

10. Acords de nivell de servei i penalitzacions

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 d'Olot, 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

10.1 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 1% sobre la quota mensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<= 4 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
3	El temps de resolució en cas de fallada no crítica (incidència sense pèrdua de servei)	<= 6 dies naturals	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
4	El temps de resolució en cas de fallada crítica	<= 2 dies naturals.	Es penalitzarà en un 5% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la seva resolució.
5	Realitzar una actualització en producció sense el vistiplau previ de l'ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb un 0,5% de la quota mensual

10.2 Danys derivats d'errades en el programari

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: bd03079d-7ce1-4e43-b259-b9dd9e0cf0e9

Si en el funcionament normal del programari, ja sigui per una actuació programada o per resolució d'una incidència, causi un mal funcionament derivat d'una errada imputable al contractista que obligui a l'ajuntament o ens dependents fer tasques addicionals de dedicació dels propis tècnics de l'Ajuntament, aquest podrà demanar i revisar una negociació amb l'adjudicatari dels temps imputat per l'actuació i/o resolució de la incidència.

(Per exemple, si s'ha de fer una correcció de dades generades erròniament o la tramitació manual de tasques automàtiques).

10.3 Penalitzacions

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors (incloent les possibles pròrrogues de contracte) o sobre la garantia definitiva si s'escau.

En cas d'incompliment en el termini d'execució de projectes derivats de la quantitat d'hores, les penalitzacions s'aplicaran sobre el total d'hores destinat en aquell projecte i, conseqüentment, es descomptarà de la despesa del projecte o s'afegirà el respectiu temps a la quantitat d'hores.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada crítica en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

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 contracte la informació i documentació que aquest sol·liciti per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte aquelles prèviament autoritzades per escrit.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció del responsable del contracte.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats.

- Complir les disposicions vigents en matèria laboral.
- Implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat.
- A establir mecanismes de comunicació per tal de mantenir un servei coordinat i fluït amb la corporació. A aquests efectes, es duran a terme les reunions presencials o telemàtiques necessàries.
- Proporcionar, en qualsevol moment, la informació que l'ajuntament consideri necessària per fer un seguiment de les activitats de l'explotació i operació del servei, així com de la posada en marxa de diferents serves, i del compliment dels nivells de servei acordats.

Olot, 14 de febrer de 2025



bd03079d-7ce1-4e43-b259-b9dd9e0cf0e9