



CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consell Comarcal (<https://ccvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE DE MANTIMENT DE L'APLICACIÓ GENESYS EN MODALITAT SAAS DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL

Í N D E X

1. OBJECTE I ABAST	2
1.1 Situació Actual	2
1.2 Objecte i Abast	3
2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA	3
2.1 Manteniment correctiu	3
2.2 Manteniment preventiu	4
2.3 Evolucions funcionals	4
2.4 Suport i configuració d'integracions	4
3. OBLIGACIONS GENERALS	5
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	5
5. NORMATIVA	7
6. OMISSIONS I COMPLEMENTARI ESTAT DELS DIFERENTS PLECS	8



1. OBJECTE I ABAST

1.1 Situació Actual

El Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant el Consell Comarcal, porta a terme un pla de transformació digital per tal de millorar els sistemes de gestió i fer evolucionar l'administració cap a una organització cada vegada més eficient, àgil i transparent.

Aquest pla de transformació i impuls es un projecte d'àmbit comarcal obert a tots els ens interessats, actualment es disposen de convenis amb els següents ens:

Entitat	Habitants
Consell Comarcal del Vallès Oriental	
Consorci per a la Gestió de Residus	
Serveis Ambientals del Vallès, SA	
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	9.286
Ajuntament de Gualba	1.423
Ajuntament de Fogars i Montclús	458
Ajuntament de Montseny	343

Es tracta d'un pla d'implantació de l'administració electrònica que té com a objectiu final la millora de la prestació dels serveis públics que s'ofereixen a la ciutadania.

El pla de transformació digital és un pla viu i dinàmic, la multidimensionalitat del concepte d'administració electrònica i la complexitat a l'hora de materialitzar-ho en el si de la corporació ha requerit i requereix el treball conjunt i compartit de totes les unitats organitzatives.

En aquest context, mitjançant un contracte amb Audifilm ABI, SL, subscrit el 19 d'abril de 2017, el Consell Comarcal va adquirir les llicències d'un programa de gestió d'expedients i gestió documental, en endavant el Genesys, amb l'objectiu de simplificar la generació i gestió de documents electrònics, possibilitar la gestió electrònica dels expedients i garantir la validesa jurídica del format electrònic del document.

Els requeriments legals, tècnics i de disponibilitat d'aquest tipus de solució fan que el Consell Comarcal amb les instal·lacions actuals no pugui oferir el servei amb les garanties requerides. Sumat a les necessitats d'escalabilitat de la plataforma davant de la possible addició de noves entitats i el creixement de les actuals es requereix una solució en modalitat SaaS, software per ús.

Aquesta solució implica una reducció considerable en la gestió i càrregues de treballs dels tècnics del departament de Tecnologies d'Informació i Comunicació. Augmenta la disponibilitat teòrica del servei a l'estar en un entorn amb tolerància a errades i la seguretat de la informació en disposar de serveis de còpies de seguretat natives. Per últim disminueix el cost de la solució en centralitzar en un mateix producte tots els serveis necessaris.



1.2 Objecte i abast

Objecte de la contractació és el servei de manteniment de l'aplicació Genesys en modalitat SAAS (Software As A Serveis) del Consell Comarcal, garantint l'adequació a la normativa vigent, l'esmena d'errors derivats del mal funcionament del programari i el correcte rendiment del sistema.

L'abast del contracte compren les següents prestacions:

1. Realitzar tasques de manteniment preventiu, que permetin assegurar el correcte funcionament de l'aplicació Genesys.
2. Manteniment correctiu, en forma i temps; davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament de l'aplicació Genesys.
3. Monitoritzar periòdicament l'estat dels sistemes i adequar-los a les necessitats reals.
4. Oferir l'aplicació en modalitat SaaS (Software As A Serveis).
5. Garantir i facilitar la integració amb les eines del consorci AOC i amb totes aquest d'àmbit estatal que garanteix el compliment de la normativa vigent en cada moment.
6. Oferir serveis de suport, consultoria i configuració dels mòduls.

2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA

2.1 Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu a les actuacions quan es requereix intervenció per part d'un tècnic especialitzat perquè la situació passa a ser crítica. El principal objectiu és assegurar la continuïtat del funcionament del programari Genesys.

El temps de resposta en incidències serà de 1 hora, en cas d'avaria extraordinària (implica parada del funcionament del programari Genesys) i de 8 hores, en cas d'avaria ordinària (no implica parada del funcionament del programari Genesys).

El temps de resolució per a incidències que no impliquin parada del funcionament del programa Genesys, s'estableix un temps de resolució màxim d'una setmana.

Posteriorment a la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà al Consell Comarcal en un termini màxim d'una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millores, si s'escau.

El contractista disposarà d'un registre d'incidències on, durant la vida del contracte, anirà registrant totes les incidències amb els seus respectius informes. El Consell Comarcal haurà de tenir-ne accés.



2.2 Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur o aquelles accions que poden millor el rendiment del programa Genesys. El principal objectiu és localitzar punts de fallada abans que aquests es produeixin.

Al tractar-se d'un servei en modalitat SaaS, el contractista ha de garantir el monitoratge de tot el sistema amb l'objecte de poder justificar en cas necessari que el rendiment de l'aplicació és l'adequat.

Aquest monitoratge ha de permetre, sense intervenció per part del Consell Comarcal, que el contractista adapti i dimensioni els sistemes a les necessitats reals de totes les entitats que disposin de llicenciament, garantint un rendiment adequat i el seu funcionament durant la durada del contracte, sense cap cost addicional.

Tanmateix el contractista ha d'adaptar el programa Genesys a tots els canvis normatius i legals que tinguin afectació al seu funcionament i que la no implementació incorrerien en el fet que algun dels ens que disposin de llicència de Genesys no complissin amb la legalitat vigent.

2.3 Evolucions funcionals

L'ús de l'aplicació Genesys comporta de forma implícita evolucions funcionals per tal d'adaptar-se a les necessitats dels ens que fan ús.

Aquestes evolucions funcionals seran proposades per part del Consell Comarcal i valorades pel contractista. El contractista haurà d'informar si introdueix aquestes evolucions dins del seu full de ruta o roadmap.

En el cas d'incloure la funcionalitat dins del roadmap caldrà que fixi un horitzó temporal per la seva implantació.

Si la funcionalitat, només s'implementarà en algun dels entorns del Consell i no entrarà dins del roadmap. Dita funcionalitat serà implementada primer en un entorn de proves i un cop validada per part dels tècnics del Consell implementada en l'entorn de producció.

2.4 Suport i configuració d'integracions

El contractista ha de donar el suport necessari i realitzar les configuracions pertinents per tal de posar en marxa totes i cadascuna de les integracions que encara no estan en entorn productiu o desenvolupades segons el contracte anterior subscrit el 19 d'abril de 2017.



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



3. OBLIGACIONS GENERALS

Són obligacions del contractista les que a continuació es detallen:

- Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- Habilitar mínim un accés per tal que els tècnics del consell puguin configurar i parametritzar l'aplicació això com l'execució de consultes SQL. Actualment aquesta parametrització es realitza mitjançant les aplicacions BPMAdmin i WorkFlow, si en el transcurs del contracte les aplicacions canviéssim s'hauria de garantir l'accés a les noves aplicacions.
- Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte.
- Garantir un dimensionament de sistemes adequat per tots els ens que disposin de llicenciament, garantint el correcte funcionament i rendiment.
- En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat al compliment de la Llei.
- El contractista respondrà, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i custòdia.
- Adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provenint de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.
- Complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, d'acord amb el Real Decret del 8 de gener de 2010 i modificació del Consell de Ministres del 23 d'octubre de 2015.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El contractista ha de disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un id. El sistema ha de permetre afegir comentaris o notes i la comunicació entre el Consell Comarcal i el contractista.

Les incidències i peticions seran categoritzades segons la seva urgència en:



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



Nivell	Descripció
Molt Alta	Una incidència es catalogarà amb molt alta si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitza dins l'horari de suport garantit:

• Temps de resposta.

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de què la incidència és comunicada i els tècnics del contractista comencen a realitzar les accions per la resolució de la mateixa.

• Temps de resolució.

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de què el Consell Comarcal comunica la incidència i el Consell Comarcal valida la solució.

Nivell	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Penalització
Molt Alta	1	2	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 5% de l'import de la següent facturació.
Alta	2	8	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 1% de l'import de la següent facturació.
Mitja	4	48	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



			penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació
Baixa	8	168	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació

Evolucions funcionals

El Consell Comarcal registra les peticions d'evolutius segons el descrit a l'apartat 2.3

• Temps d'avaluació.

Es defineix com a temps d'avaluació el que transcorre des de què la petició és comunicada i els tècnics del contractista fan arribar un document justificatiu de la inclusió o no al full de ruta del Genesys. En cas d'acceptar hauran de fixar un termini d'implementació a l'informe justificatiu.

• Temps d'implementació.

Es defineix el temps d'implementació com el temps transcorregut entre l'acceptació de la funcionalitat i la seva implementació a una versió productiva del Genesys.

Descripció	Temps de resolució (dies hàbils)	Penalització
Temps d'avaluació	15	Per cada dia en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació
Temps d'implementació	Determinat segons informe del contractista	Un desviament de més del 50 % en el termini de desenvolupament, es podrà penalitzar amb màxim del 5% de l'import de la següent facturació

5. NORMATIVA

El contractista ha de garantir el compliment de la legislació vigent, i en especial amb:

- a) La protecció de dades, protecció al dret a la intimitat i a l'honor.
- b) Els criteris, pràctiques i normes relatives al disseny ergonòmic i medi ambiental referits a: disseny, ergonomia, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, directiva de baixa tensió, marcatge CE i matèria medi ambiental.
- a) La seguretat i prevenció de riscos laborals i salut laboral, constituïda per la llei de dit nom, les seves disposicions de desenvolupament o complementàries i

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Transformació Digital i Inovac	EXPEDIENT X2025001363
Codi Segur de Verificació: 896b129d-d062-4475-b475-538bbf0ea343 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_5354512 Data d'impressió: 27/03/2025 08:31:42 Pàgina 8 de 8		
SIGNATURES 1.- Jose Coy Serrano (TCAT) (Cap de l'Àrea de Transformació Digital i Innovació Tecnològica), 25/03/2025 13:43		



CONSELL COMARCAL DEL VALLES ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consell Comarcal (<https://ccvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

- qualsevols altres legals o convencionals, continguin prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives, en l'àmbit laboral o susceptibles de produir-les en aquest àmbit.
- b) La normativa vigent en matèria propietat industrial i patents, així com les homologacions preceptives establertes per la Unió Europea i per Espanya.

6. OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS

Les omissions en aquest PPT no eximeixen al contractista de l'execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.