

Codi Segur de Verificació: 0109efb7-607e-4b62-b964-accb833fec5
Origen: Ciutadà
Identificador document original: ES_L01171609_2025_4227065
Data d'impressió: 23/07/2025 08:38:08
Pàgina 1 de 5

SIGNATURES
1.- Rafel Guerrero Bravo (TCAT), 16/05/2025 07:40



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient: X2025006901 / X2025006901

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT
I MANTENIMENT DE LES APLICACIONS GENESYS5.**

1. Objecte del contracte

- **Descripció de l'aplicació informàtica:** Inclou el conjunt d'aplicacions i mòduls Genesys5 que es troben relacionats en l'annex I d'aquest Plec, i que l'empresa Audifilm ABI SL, amb NIF B83998740, va obtenir en data 1/07/2015, i número de sol·licitud GI-150-2015, els drets de la Propietat Intel·lectual del programa amb títol: *Genesys Sistema d'Informació per a l'Administració Pública*.
- **Serveis contractats a l'empresa:**
 - ✓ Els serveis de suport, consultoria i configuració dels mòduls.
 - ✓ Resolució d'incidències derivades de la utilització dels aplicatius.
 - ✓ Lliurament d'actualitzacions i noves versions del programari per adaptacions a la normativa vigent i canvis tecnològics:
 - ✓
 - Manteniment preventiu: Comprovar que l'aplicació segueix funcionant correctament.
 - Manteniment correctiu: Corregir possibles errors o incidències.
 - Manteniment evolutiu: Incorporar noves funcionalitats o millores.
 - Manteniment adaptatiu: Modificar l'aplicació per adaptar-la a canvis en el sistema operatiu o en altres entorns.

2. Abast del servei

• **Nombre de llicències:**

El contracte contempla la quantitat de 40 llicències, que és el mateix que 40 usuaris simultanis pels mòduls de Genesys.

• **Nombre d'hores de suport:**

El contracte contempla el nivell SiLver, que correspon a una quantitat il·limitada de consultes.

3. Nivells de servei (SLA - Service Level Agreement)

L'empresa haurà de disposar de diferents canals d'atenció a l'Ajuntament, tant telemàtics (correu electrònic i/o aplicatiu web) com telefònic.



Codi de Verificació electrònic: 80a2ac94-5efc-40e3-a763-a4b4f2f613db

Codi Segur de Verificació: 0109efb7-607e-4b62-b964-accb833fec5
Origen: Ciutadà
Identificador document original: ES_L01171609_2025_4227065
Data d'impressió: 23/07/2025 08:38:08
Pàgina 2 de 5

SIGNATURES
1.- Rafel Guerrero Bravo (TCAT), 16/05/2025 07:40



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

• Temps de resposta i resolució:

- ✓ L'atenció telefònica haurà de cobrir com a mínim la franja horària de 8.30 a.m. a 14.00 p.m. els dies laborables.
- ✓ L'atenció telemàtica haurà de proporcionar un aplicatiu que permeti registrar i consultar incidències i peticions.

• Els temps màxims de resposta i resolució per a diferents tipus d'incidències. Per exemple:

- ✓ Incidències: resposta en menys de 8 hores, a partir de la seva resolució.

4. Requisits tècnics

- **Infraestructura:** Descriu la infraestructura mínima requerida per al manteniment de l'aplicació (servidors, bases de dades, sistemes operatius, etc.).
- **Tecnologies implicades:** Detalla les tecnologies que es faran servir per al manteniment (llenguatges de programació, frameworks, sistemes de control de versions, etc.).
- **Seguretat:** Condicions sobre seguretat, incloent la protecció de dades, les còpies de seguretat, la gestió d'incidències de seguretat, etc.

5. Actualitzacions i millores

- **Actualitzacions regulars:** El manteniment inclou actualitzacions periòdiques de l'aplicació (correccions de seguretat, noves versions, millores de rendiment, etc.).
- **Drets d'actualització:** L'empresa té la responsabilitat de portar a terme les actualitzacions i com es gestionaran, aquestes actualitzacions hauran de ser informades i acordades prèviament a mb l'Ajuntament.

6. Requisits de documentació

- **Informes d'activitat:** El proveïdor haurà d'enviar informes d'activitat (per exemple, informes mensuals sobre el manteniment realitzat, temps d'indisponibilitat, incidències, etc.).

7. Formació i suport

- **Formació a usuaris o tècnics:** Si és necessari, s'inclouran sessions de formació per al personal tècnic del departament d'Informàtica de l'Ajuntament.
- **Suport tècnic:** Defineix les condicions del servei d'assistència tècnica: horaris, mitjans de contacte (telèfon, correu electrònic, etc.), i nivell de suport (bàsic, avançat).

8. Condicions econòmiques

Codi Segur de Verificació: 0109efb7-607e-4b62-b964-accb833fec5
Origen: Ciutadà
Identificador document original: ES_L01171609_2025_4227065
Data d'impressió: 23/07/2025 08:38:08
Pàgina 3 de 5

SIGNATURES
1.- Rafel Guerrero Bravo (TCAT), 16/05/2025 07:40



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

- **Preu del servei:** El cost anual del servei serà de 43.425,00 €, abans d'IVA, i de 52.544,25 € amb IVA inclòs.
- **Penalitzacions per incompliment:** Les que disposa la llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, s'imposaran penalitats al contractista per incompliment de les condicions d'execució, total o parcial, i per demora.

9. Durada i renovació del contracte

- **Durada del contracte:** La durada del contracte s'estableix en dos anys.
- **Condicions de finalització:** Especifica les condicions sota les quals qualsevol de les parts pot finalitzar el contracte (per exemple, per incompliment de condicions o per acord mutu).

10. Confidencialitat i protecció de dades

- **Confidencialitat:** Defineix que tota la informació relacionada amb l'aplicació i els serveis ha de ser tractada amb estricta confidencialitat.
- **Protecció de dades personals:** Si l'aplicació tracta dades personals, inclou les condicions sobre la protecció de dades segons la normativa vigent (per exemple, el Reglament General de Protecció de Dades – RGPD).

Codi de Verificació electrònic: 80a2ac94-5efc-40e3-a763-a4b4f2f613db

Codi Segur de Verificació: 0109efb7-607e-4b62-b964-accb833fec5
Origen: Ciutadà
Identificador document original: ES_L01171609_2025_4227065
Data d'impressió: 23/07/2025 08:38:08
Pàgina 4 de 5

SIGNATURES
1.- Rafel Guerrero Bravo (TCAT), 16/05/2025 07:40



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

Annex I

Relació de programes inclosos en el servei de manteniment

(GENESYS: Sistema de Gestió per a l'Administració Local)

Mòduls bàsics de FrontOffice de Genesys

Carpeta del Ciutadà i Empresa
Gestor de processos on-line
Plataforma de gestió web (Nucli & Registre E/S)

Mòduls bàsics d'Integració i Interoperabilitat

GenNCL: Nucli

- ☐ Serveis Web d'interoperabilitat
- ☐ Plataforma Signatura Electrònica (integrat amb PSIS)
- ☐ Registre Telemàtic (integrat amb eaCAT)
- ☐ Notificacions electròniques (integrat amb eNOTUM)
- ☐ Integració amb ViaOberta
- ☐ Integració amb iARXIU
- ☐ Integració amb Tramesa Genèrica
- ☐ Integració amb Representa
- ☐ Integració amb MyGov
- ☐ Integració amb S-PERDURA
- ☐ Control Intern + CPNP

GenDOC: Gestor de Documents

- ☐ Serveis Web d'interoperabilitat
- ☐ Integració Genesys amb gestor documental Matrix i iArxiu
- ☐ GenBPM: Motor de Processos de Negoci
- ☐ Serveis Web d'interoperabilitat

Mòduls bàsics de BackOffice de Genesys

Gestió Tributària
Impost Béns Immobles
Impost Increment Valor Terrenys.
Taxes i impostos Municipals.
Impost Vehicles de Tracció Mecànica.
Ingrés Directe.
Gestió de Recaptació

Codi de Verificació electrònic: 80a2ac94-5efc-40e3-a763-a4b4f2f613db

Codi Segur de Verificació: 0109efb7-607e-4b62-b964-accb833fec5
Origen: Ciutadà
Identificador document original: ES_L01171609_2025_4227065
Data d'impressió: 23/07/2025 08:38:08
Pàgina 5 de 5

SIGNATURES

1.- Rafel Guerrero Bravo (TCAT), 16/05/2025 07:40



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

- ☐ Recaptació Municipal: Vol. i pas a executiva.
- ☐ Recaptació Municipal: Seguiment d'expedients executiva.

Gestió d'Habitants.

Registre General de Documents.

Gestió de Secretaria: Propostes/Actes/Acords/Decrets.

Gestió i Seguiment d'Expedients.

- ☐ Fiscalització prèvia
- ☐ Subprocés de liquidacions

Sistema de Gestió d'Inscripcions i Matriculacions d'Activitats (llicències il·limitades)

Inclou integració amb Gestió Tributària i Recaptació de Genesys5

ORACLE RDBMS (Només suport, no inclou actualitzacions).

*Totes les aplicacions relacionades amb l'entorn Genesys tant per l'ús d'usuari com les eines d'administració de l'entorn.

Llicència d'ús fins a : 40 usuaris concurrents

Nombre d'hores de dedicació nivell SILVER* : 150.

(Document signat electrònicament)

Codi de Verificació electrònic: 80a2ac94-5efc-40e3-a763-a4b4f2f613db