



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DEL GESTOR D'EXPEDIENTS (GENESYS)

Exp. 2025/006874

1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat l'any 2016 va iniciar el projecte d'implantació de l'Administració electrònica el qual, va estar immers en un procés de transformació dels processos i procediments administratius d'un entorn en paper a un entorn digital.

Aquest fet va provocar la necessitat d'adquirir un programa per a la gestió d'expedients per tal de dotar l'organització d'eines amb l'objectiu de digitalitzar els serveis.

Davant l'obsolescència de l'actual infraestructura local i per reforçar la seguretat, la disponibilitat i la continuïtat del servei, es considera necessari migrar els servidors fora de la xarxa local i evolucionar cap a un prestació de servei en modalitat SaaS (Software as a Service), gestionada pel mateix proveïdor tecnològic per tal de garantir la total compatibilitat del sistema.

2. OBJECTE DEL PLEC

Aquest plec té per objecte fixar les condicions tècniques per regular l'execució del servei de migració de l'aplicació Genesys des de la infraestructura local a la infraestructura al núvol, així com el seu allotjament i manteniment.

3. FUNCIONALITATS DE L'APLICACIÓ I DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A REALITZAR

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament i suport tècnic de tota la infraestructura que garanteixi la correcta operativitat i funcionament de l'aplicació Genesys.

3.1. Descripció del servei inclosos:

- Migració completa de la plataforma Genesys als servidors del proveïdor.
- Reconfiguració de les integracions (Serveis AOC, Tramesa genèrica EACAT, SicalWin d'Aytos, Signatura biomètrica Vidsigner,...)
- Allotjament i gestió de la infraestructura.
- Suport tècnic i operatiu en entorn SaaS.





- Mesures de seguretat, còpies de seguretat i redundància.
- Monitoratge i disponibilitat 24/7
- Manteniment evolutiu i correctiu
- Exportació garantida de dades en finalitzar el contracte.
- Bossa de 5 hores anuals per a configuracions a mida

3.2. Mòduls i programes inclosos:

- Nucli (dades de tercers i territori)
- Registre d'entrada i sortida
- Gestor documental
- Gestor d'expedients:
 - Gestor de Processos (GenBPM)
 - Procediment Administratiu Comú (GenPAC)
 - Procediments Administratius Específics, inclou WorkFlow Designer (GenPAE)
 - Registre d'Actuacions sobre Expedients (GenRAE)
- Servidor Informació (GenIS)
- Gestió d'òrgans col·legiats
- Identificació i signatura electrònica
- Portasignatures
- Mòdul de notificacions electròniques
- Carpeta ciutadana
- Carpeta del regidor
- Catàleg de tràmits
- Gestor de tasques
- Mobilitat: Sistema responsiu i integració amb @Firma (iOs i Android)
- Integració programari signatura biomètrica (Vidsigner)
- Diferents mòduls d'interoperabilitat:
 - eNotum
 - eFact
 - MUX
 - eTRAM
 - ViaOberta
 - eTAULER
 - iArxiu
 - PSCP (*)
 - GIA
 - VÀLid
 - MyGov
- Capa d'interconnexió amb SicalWin d'Ayts
- Intercanvi de procediments i tràmits amb la comunitat d'usuaris d'Audifilm
- Sistema Gestor de Base de Dades Relacional: Oracle Run-Only per a Genesys



(*). El desenvolupament d'aquests mòduls estaven inclosos i pressupostats en l'anterior contracte i resta pendent la seva correcta execució sense que això suposi un nou càrrec per l'ajuntament.

3.3. Número de llicències i hores de suport i desenvolupament:

- L'ajuntament disposa del nombre necessari de llicències per garantir una òptima funcionalitat del sistema tenint en compte que l'Ajuntament d'Olesa té aproximadament uns 240 treballadors i una població de més de 24.000 habitants.
- 50 hores anuals de suport.
- 10 hores anuals de desenvolupament a mida
- L'execució d'aquestes hores de suport s'haurà d'informar i consensuar d'una manera clara amb l'Ajuntament i sempre abans de la realitzar les actuacions.
- Van a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a les hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari, 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 còmput 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 aquest plec, així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores

El servei de manteniment inclou la correcció de possibles errors que es posin de manifest en l'explotació del programari. Aquesta solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa que es puguin detectar seran assumits per l'empresa adjudicatària i no restaran del nombre d'hores anuals.

3.4. Serveis a oferir:

- Migració de tots els servidors i bases de dades del gestor d'expedient al núvol del proveïdor. Le tasques de migració han d'estar finalitzades abans d'acabar l'any 2025.
- Allotjament i gestió de la infraestructura
- Manteniment, serveis de suport, consultoria i configuració dels diferents mòduls de l'aplicació Genesys, base de dades Oracle i altre programari necessari.



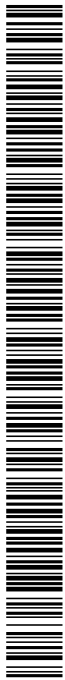
- Resolució d'incidències derivades de la utilització dels aplicatius.
- Lliurament d'actualitzacions i noves versions del programari per modificacions legislatives i/o adaptacions a la normativa vigent i/o canvis tecnològics.
- Lliurament d'actualitzacions i noves versions d'Oracle en cas d'obsolescència.
- Solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa que es puguin detectar. Si aquesta solució comporta nous costos de llicència, seran assumits per l'empresa adjudicatària.
- L'adjudicatari haurà de desenvolupar i tenir al dia tots els sistemes de seguretat adients o correccions que es considerin necessàries per al correcte funcionament del programa, així com garantir l'evolució tecnològica per adequar-se als nous sistemes operatius.
- L'adjudicatari podrà proposar millores funcionals a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, que serà qui decidirà si les implanta o no, així com la planificació de les mateixes.

3.5. Requisits tècnics i mínims del serveis SaaS:

- Compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGDP)
- Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell Alt
- Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat
- Ubicació dels servidors dins de l'Espai Econòmic Europeu
- Certificacions de seguretat ISO 27001 i ISO 9001
- Plataforma accessible 24/07 amb un mínim del 99.5% de disponibilitat mensual garantida
- Capacitat d'escalat segon volum d'ús
- Canal d'incidències i suport disponible els dies laborables de 9h a 18h, amb resposta amb menys de 4 hores en els cassos d'incidències crítiques.
- El proveïdors haurà de designar una persona de referència tècnica que actuarà com a contracte per al seguiment d'aquest contracte.
- Si és necessari que l'aplicació envii correus electrònics, haurà d'acceptar la configuració mitjançant autenticació moderna
- La identificació dels usuaris s'haurà de fer, per defecte, mitjançant validació contra el Directori Actiu corporatiu de l'organització, emprant les credencials del domini. Tanmateix, el sistema haurà de contemplar, en casos justificats, la possibilitat d'accés mitjançant usuari i contrasenya propis de l'eina

3.6. Acords de nivell de servei (SLA):

- Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del programari contractat per l'adjudicatari, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.





- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.
- Temps de resposta per petició de serveis: A pactar quan es faci la petició de servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament el rendiment del sistema o la seva seguretat. Paralitza les funcions bàsiques del sistema. Es tracta d'incidències que afecten en general a tota la funcionalitat del sistema i que provoquen la inutilització de serveis vitals. Afecta la major part dels usuaris o afecta un nombre important d'usuaris i/o suposa un problema per al compliment d'alguna de les funcions en un moment crític.
 - Temps de resposta màxima: 1 hora.
 - Temps de resolució màxima: 4 hores.
- Incidències no crítiques: La resta d'incidències.
 - Temps de resposta màxima: 2 dia hàbil.
 - Temps de resolució màxima: 5 dies hàbils.

Mensualment l'empresa haurà de generar un informe amb les incidències reportades, la solució aplicada i el temps dedicat a solucionar-la. Aquest document s'haurà d'entregar a l'ajuntament abans del dia 15 a mes vençut.

3.7. Canals i horari d'atenció:

Els serveis associats al manteniment i suport estaran disponibles, com a mínim, en la franja horària de 9.00 a 18.00 els dies laborables de dilluns a divendres segons el calendari laboral de Catalunya.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de diferents canals d'atenció, tan telemàtics (aplicació web i correu electrònic) com telefònics. L'atenció telemàtica haurà de proporcionar una aplicació que permeti reportar i consultar incidències i/o peticions i/o consultes.





Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i correu electrònic.

3.8. Persona de referència:

Per tal de gestionar i fer un seguiment del contracte, l'adjudicatari designarà un/una persona responsable que actuarà com a interlocutor/a de l'empresa davant l'ajuntament amb els següents objectius:

- Realitzar una reunió de coordinació mensual amb les persones referents de l'Ajuntament.
- Vetllar per la resolució de les incidències i coordinar tots els treballs, projectes i desenvolupaments que no es considerin incidències.
- Comunicar a l'Ajuntament totes aquelles tasques i millores que estant portant a terme.
- Vetllar per l'impuls d'aquelles millores que l'Ajuntament hagi pogut sol·licitar.
- Coordinar l'evolució i execució de les hores de suport contractades.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de serveis.
- Reportar el consum d'hores executades de la bossa d'hores

3.9. Prestació del servei:

La prestació del servei es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió VPN de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat fins la finalització de les tasques de migració al núvol del proveïdor.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb els departaments d'Innovació i Qualitat, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

En qualsevol cas, si fos necessari executar alguna tasca de manera presencial, el desplaçament anirà a càrrec de l'adjudicatari.

4. GESTIÓ DE LES DADES

Les dades i document introduïts al programa seran fàcilment exportables amb un format que sigui l'adient per a la seva conservació, restauració o el seu posterior tractament per l'Ajuntament o un tercer.





Un cop finalitzat el contracte, per qualsevol causa, l'adjudicatari estarà obligat a lliurar a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat la totalitat de les dades i documents generats o gestionats a través del sistema de gestió d'expedients durant la vigència del servei.

Aquest lliurament s'haurà de fer en un termini màxim de 15 dies naturals des de la data de finalització del contracte, i complint els següents requisits:

- Les dades hauran de lliurar-se en format interoperable, estàndard i no propietari (per exemple: XML, CSV, PDF, JSON o formats equivalents), per tal que puguin ser reutilitzades o importades per altres sistemes.
- Els expedients electrònics hauran d'incloure tots els seus elements associats: metadades, documents, registres de tramitació, signatures, control de versions i traçabilitat completa.
- S'haurà de lliurar també un inventari o índex de continguts exportats, indicant-ne l'estructura i els formats.
- No es podrà aplicar cap cost addicional a aquest lliurament, que s'entendrà inclòs en el preu ofert del contracte.
- L'exportació haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i administració electrònica, en especial el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018 i la Llei 39/2015.

A requeriment de l'Ajuntament, l'adjudicatari podrà haver de col·laborar en les tasques tècniques de validació i restauració parcial de les dades en un entorn extern, amb l'objectiu de garantir la seva integritat i reutilització.

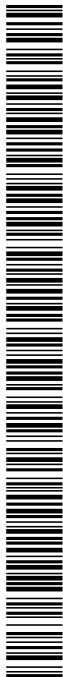
5. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La informació confidencial serà tractada com estrictament privada i confidencial i s'adoptaran totes les mesures necessàries per preservar la confidencialitat.

La informació confidencial serà utilitzada exclusivament per l'objecte del contracte i no serà revelada a cap altra persona o entitat.

L'adjudicatari s'abstindrà d'utilitzar la informació confidencial, per obtenir avantatges comercials en benefici propi o de tercers.

Tanmateix, es compromet a complir durant la vigència del contracte, i una vegada finalitzat aquest, allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la citada Llei Orgànica 15/1999, i qualsevol altre norma d'aplicació de la matèria.





En el cas que s'incompleixi el deure secret i s'efectués una comunicació de dades personals a tercers (ententent aquesta com la revelació de dades personals), o les utilitzés per a qualsevol altra finalitat diferent a la que justifica el seu accés, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, serà considerat responsable, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer.

Tots els treballs, informes, estudis i documents elaborats per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

Atès que l'execució del contracte requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, serà necessari que l'adjudicatari signi un contracte de tractament de dades personals d'acord amb el que es disposa a la LCSP i la LOPD.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT