



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ MUNICIPAL GENESYS I MÒDULS ASSOCIATS AMB EL HOSTING NECESSARI

Procediment per exclusivitat

ÍNDEX

1. Introducció	2
2. Objecte del contracte	2
3. Descripció detallada de les prestacions	3
3.1. Manteniment correctiu	3
3.2. Manteniment evolutiu	3
3.3. Suport tècnic i funcional	4
3.4. Hosting	4
4. Aplicacions corporatives	6
5. Nivells de servei (SLA).....	7
6. Terminis	7
7. Condicions tècniques.....	7
8. Condicions de subrogació i personal	7
9. Reunions i informes	7
10. Coordinació i control.....	7

Aprovat mitjançant decret d'alcaldia
2025LLDR002630 de data 10 de
setembre de 2025



1. Introducció

El Departament d'Innovació i Administració Electrònica de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts és l'encarregat del desplegament i la gestió dels serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per atendre les necessitats de l'organització, del personal treballador i dels serveis prestats a la ciutadania, essent una de les seves funcions la d'assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'informació que formen part de la infraestructura TIC de l'Ajuntament, així com garantir-ne l'eficiència al llarg del seu cicle de vida.

Entre els sistemes d'informació d'aquesta infraestructura TIC hi ha les Aplicacions Corporatives, formades per un paquet d'aplicacions i peces de programari molt rellevants que proporcionen funcionalitats essencials per al funcionament de l'organització.

Actualment l'Ajuntament està fent servir el paquet d'aplicacions Genesys, del proveïdor Audifilm Consulting el qual han millorat molts processos de gestió.

Per continuar tenint el dret d'ús del programari associat a les Aplicacions Corporatives i garantir-ne el correcte funcionament i evolució, és necessari disposar dels serveis de suport tècnic i manteniment corresponents.

L'objectiu del present document és fixar els requeriments i les condicions tècniques que han de regir la contractació de la subscripció del llicenciament i la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment de les Aplicacions Corporatives.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment integral del programari de gestió municipal GENESYS i dels mòduls associats, així com els serveis de hosting necessari per garantir la seva disponibilitat, seguretat i operativitat. Aquesta prestació inclou tant el manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu del programari com el suport tècnic i funcional, així com l'allotjament i manteniment de la infraestructura necessària per a la seva execució en entorns cloud.



3. Descripció detallada de les prestacions

Les prestacions incloses en aquest contracte són les següents:

3.1. Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Resoldre les incidències per tal que les aplicacions i peces de programari compleixin amb les funcionalitats definides, el rendiment esperat i la política de seguretat de la informació establerta.
- Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva no disponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).
- Desplegar noves versions i pegats de programari que siguin necessaris per resoldre les incidències, així com realitzar els canvis de configuració o parametrització.
- Actualitzar la documentació amb els canvis realitzats, si escau.

3.2. Manteniment evolutiu

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Desenvolupament a mida de noves funcionalitats, integracions amb altres sistemes d'informació, adaptacions, personalitzacions i millores, sempre que es tracti de desenvolupaments particulars per l'Ajuntament i no estiguin previstos al mapa de ruta del programari.
- Canvis d'arquitectura, de configuració o parametrització avançades, i canvis especialment complexos, que requereixin d'un tractament de projecte



- Canvis d'infraestructura que impliquin el desplegament de nous servidors i serveis, o la reorganització dels servidors i serveis existents.

La prestació d'aquest servei es basarà en encàrrecs que realitzarà el responsable de l'Ajuntament, qui determinarà la dinàmica general de funcionament, i que resumidament serà la següent:

- L'Ajuntament identificarà i prioritzarà les diferents necessitats i demanarà a l'adjudicatari els encàrrecs per atendre-les.
- Per cada encàrrec l'adjudicatari presentarà una proposta d'execució amb les activitats que siguin necessàries per atendre'l, com ara la presa de requeriments, l'anàlisi funcional, desenvolupament de programari i altres, amb l'esforç de dedicació per a cada perfil professional implicat, així com la data prevista de finalització de l'encàrrec.
- L'Ajuntament, si escau, aprovarà la proposta d'execució i l'adjudicatari podrà iniciar els treballs atenent les prioritats establertes.
- Per cada encàrrec realitzat, l'Ajuntament verificarà la correcta finalització i certificarà el seu assoliment. Aquesta certificació serà imprescindible per tal que l'adjudicatari pugui imputar l'esforç de dedicació al registre d'activitats i facturar la part variable que correspongui.

3.3. Suport tècnic i funcional

El servei de suport tècnic demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Prestar el suport tècnic per la recepció, registre, anàlisi, tractament i documentació d'incidències, peticions i consultes
- Atendre consultes sobre l'ús i el funcionament
- Atendre peticions de canvi de configuració o parametrització bàsiques
- Documentar els casos, el seu estat i les actuacions per resoldre'ls
- Coordinar accions amb altres actors involucrats
- Informar de novetats en el mapa de ruta de les Aplicacions Corporatives
- Assessorar a l'equip tècnic de l'Ajuntament, proposant millores per treure el màxim profit del sistema

3.4. Hosting



El servei d'allotjament del sistema GENESYS i dels mòduls associats es prestarà sota un règim "clau en mà", de manera que resulti totalment transparent per a l'Ajuntament però garanteixi el correcte funcionament, el rendiment i la continuïtat operativa de les aplicacions. Les activitats incloses són:

- Disponibilitat garantida
 - Nivell de servei mínim del 99,9 % d'uptime mensual, incloent tots els components dels entorns de producció, preproducció i proves.
 - Arquitectura redundant (clúster actiu-actiu o equivalent) que elimini punts únics de fallada i permeti el basculament automàtic en cas d'incidència.
- Rendiment i escalabilitat
 - Dimensionament inicial segons els requeriments de càrrega actuals i futurs, amb capacitat d'escalat vertical i horitzontal sota demanda sense interrupció.
 - Monitoratge proactiu de CPU, memòria, I/O i temps de resposta d'aplicacions, amb alertes automàtiques i resolució preventiva de colls d'ampolla.
- Còpies de seguretat i recuperació
 - Estratègia 3-2-1: còpia diària completa i incremental segons criticitat, emmagatzemada en suport diferent i en una ubicació geogràficament separada.
 - Tests de restauració semestrals amb lliurament d'informe de resultats i temps de recuperació (RTO) verificat ≤ 4 h; punt de recuperació (RPO) ≤ 15 min per a bases de dades.
- Gestió de sistemes i actualitzacions
 - Aplicació de pegats de seguretat i actualitzacions de sistema operatiu, middleware i base de dades en finestres programades o «zero-downtime» quan la tecnologia ho permeti.
 - Hardening periòdic segons benchmarks CIS/ENS i revisió anual de configuracions.
- Seguretat de la informació
 - Infraestructura allotjada en centre de dades certificat (ISO 27001, PD ENS categoria alta), amb encriptació en repòs i en trànsit (TLS 1.3), firewalls de nova generació, WAF i DDoS protection.



- Escaneig de vulnerabilitats mensual, proves d'intrusió anuals i correcció immediata de qualsevol CVSS ≥ 7 .
- Transparència i informes
 - Quadre de comandament web amb mètriques de servei en temps real: disponibilitat, ús de recursos, incidències i SLA.
 - Informe mensual amb estadístiques de rendiment, inventari d'actius, pegats aplicats i recomanacions d'optimització.
- Suport continu i gestió d'incidències
 - Operació $24 \times 7 \times 365$ amb centre de suport NOC/SOC i temps de resposta: crítica ≤ 15 min, alta ≤ 1 h, mitjana ≤ 4 h, baixa ≤ 8 h.
 - Coordinació directa amb el servei de manteniment correctiu i evolutiu per agilitzar la resolució d'anomalies relacionades amb la infraestructura.
- Compliment legal i normatiu
 - Garantia de conformitat amb RGPD, LOPDGDD i ENS en tot el cicle de vida de les dades.
 - Possibilitat d'auditories externes o inspeccions per part de l'Ajuntament sense cost addicional.

Aquest conjunt de prestacions assegura que l'Ajuntament disposi d'un entorn robust, segur i d'alt rendiment per al sistema GENESYS, sense necessitat d'invertir recursos interns en la gestió quotidiana de la infraestructura.

4. Aplicacions corporatives

Els productes inclosos en aquest servei són els ja implantats i dels que es disposa llicenciant a l'Ajuntament:

MÒDULS GENESYS	MOTOR	SERVEI Ó EINA
Presentació	OAC: Oficina d'Atenció Ciutadana	Registre Entrada/Sortida
	Carpeta del Regidor	
	Mobilitat: @Firma	
Integració	GenNCL: Nucli	Serveis Web d'interoperabilitat
	GenDOC: Gestor de Documents	Serveis Web d'interoperabilitat
	GenIS: Servidor d'Informació	BPMAdmin: Eina d'administració del sistema
	GenBPM: Motor de Processos de Negoci	Serveis Web d'interoperabilitat: MUX, ViaOberta, eTauler, PSCP, eTRAM, FUE, VALid
Backoffice	Gestió Econòmica	Sistema Comptable per a l'Administració Local: – Comptabilitat Pressupostària, Analítica i per Programes. – Comptabilitat segons el PGCP. – Comptabilitat Patrimonial.
	Registre General de Documents	
	Gestió de Secretaria	Propostes, actes, acords i decrets
	Gestió i Seguiment d'Expedients	WorkFlow Designer
		Tasques Calendari Registre Actuacions sobre Expedients (RAE) Mòdul d'escaneig.



5. Nivells de servei (SLA)

- **Disponibilitat (producció):** $\geq 99,9$ % mensual, excloent finestres de manteniment programades amb 48 h d'avís i força major.
- **Temps de resposta a incidències (24x7):** crítica ≤ 15 min; alta ≤ 1 h; mitjana ≤ 4 h; baixa ≤ 8 h.
- **Temps de resolució màxim:** crítica ≤ 1 dia; mitjana ≤ 3 dies; baixa ≤ 5 dies.

6. Terminis

El contracte tindrà una durada inicial de quatre (4) anys segons consta a l'Annex I.

7. Condicions tècniques

- El sistema haurà de garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades.
- El hosting haurà de complir amb la normativa vigent de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD).
- Caldrà garantir la traçabilitat de les intervencions i el registre d'incidències.

8. Condicions de subrogació i personal

No s'estableix cap obligació de subrogació de personal. El contractista haurà de disposar de personal tècnicament qualificat per assumir les prestacions.

9. Reunions i informes

Es preveu la celebració de reunions de seguiment trimestrals, així com la presentació d'informes de control i evolució del servei amb indicadors de qualitat i incidències ateses.

10. Coordinació i control



L'empresa adjudicatària haurà de seguir les instruccions del departament d'Innovació i Administració Electrònica de l'Ajuntament i adaptar-se a les necessitats i calendaris establerts.

Sant Vicenç del Horts, a data de la signatura electrònica

El tècnic municipal