

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SUBMINISTRAMENT I SERVEI D'ACTUALITZACIÓ I SUPORT DEL
SOFTWARE ERP PRINEX

1. Antecedents

Fira 2000, SA es va constituir l'any 1993. Fins l'any 2003, la Cambra de Comerç de Barcelona era qui gestionava la comptabilitat de Fira 2000, SA. És a partir de l'any 2003 que Fira 2000, SA contracta el programa de comptabilitat PRINEX a l'empresa SHEBEL per gestionar directament la comptabilitat de l'empresa. En el moment d'aquesta contractació Fira 2000, SA no es trobava sotmesa als procediments de contractació establerts per la Llei de contractes de les Administracions Públiques. Amb data 3 d'agost de 2010, es va aprovar la Llei 29/2010, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya que preveu el foment de la factura electrònica en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya. També la Llei Estatal 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, regula l'obligació de presentació de factura electrònica a les Administracions Públiques a partir del 15 de gener de 2015.

Tots els proveïdors des de la publicació d'aquesta llei han de lliurar les seves factures amb l'Administració a través del servei e.FACT del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), en la seva condició de Punt General d'Entrada de Factures Electròniques del sector públic de Catalunya.

Per altra banda, la plataforma GEFACT, promoguda pel Departament de Vicepresidència i Economia i Hisenda, és el sistema que custodia les factures electròniques de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, i les posa a disposició dels sistemes econòmic-financers per a la seva tramitació.

En aquests moments, per tal de donar compliment a la legislació relativa a l'administració electrònica, en concret per la tramitació de la facturació electrònica mitjançant l'eina gefact, cal contractar un mòdul que permeti la integració de les factures electròniques amb el programa comptable PRINEX de l'empresa SHEBEL. Cal tenir en compte que l'ús de mòduls complementaris de PRINEX que no siguin propis o de titularitat de SHEBEL (proveïdor autoritzat) provoca incompatibilitats tècniques que afecten al correcte ús del programa.

2. Objecte del Contracte

En l'actualitat, Fira 2000, S.A. és titular de 2 llicències de PRINEX per a 2 llocs de treball dels següents mòduls dels quals té contractat el seu manteniment:

Manteniment Mòdul de Configuració
Manteniment Mòdul de Soporte Documental
Manteniment Mòdul de Comptabilitat
Manteniment Mòdul de Comptes a Cobrar
Manteniment Mòdul de Comptes a Pagar
Manteniment Mòdul de Seguiment Pressupostari
Manteniment Mòdul Llocs PRINEX RE (2)

El venciment del contracte de manteniment dels mòduls indicats és el 30 de juny de 2024.

Fira 2000, S.A. també té contractat l'allotjament web (Hosting) per a la prestació del servei amb la mateixa data de venciment que l'anterior. El data center on s'allotja el programa i les dades compleix amb l'esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'empresa propietària del programa disposa del certificat de la ISO 27001 Seguretat de la Informació.

Per tal de donar compliment a la legislació relativa a l'administració electrònica, Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya i, més concretament, a la possibilitat d'implementar la tramitació de la facturació electrònica mitjançant l'eina e-FACT, i posteriorment tenir la opció de descarregar les factures des del custodi de GEFACT, cal contractar també els següents mòduls que permeti la integració de les factures electròniques amb el programa comptable PRINEX de l'empresa SHEBEL que actualment utilitza FIRA 2000, S.A.

Els nous mòduls a subministrar son:

Mòdul PrinexRE. E-factura amb connexió a Portal Factures Administracions Públiques
Mòdul PrinexRE. Sol·licitud Compres
Mòdul PrinexRE. Fluxos de Treball
Mòdul PrinexRE. Connector
Mòdul PrinexRE. Planificador
Mòdul PrinexRE. App WF (2 usuaris)

La contractació de les llicències dels nous mòduls té associat un servei de manteniment que també s'ha de contractar per garantir la seva vigència.

També cal donar un servei de consultoria i formació per la implantació i funcionament dels nous mòduls.

Característiques dels mòduls nous:

1.- El mòdul de **Fluxos de Treball (Workflow)**, està dissenyat per a ajudar l'organització i control de les principals tasques que tenen lloc en el si de l'empresa com són el seguiment de factures, control d'incidències, alta de promocions i immobles o la correcta execució de les operacions de venda o lloguer.

El mòdul té com a objectius fonamentals els següents:

- L'organització i automatització dels processos de treball de l'empresa, establint les tasques, informació i documents, de les que es responsabilitza cada usuari Prinex que participa en el circuit.
- Generar estalvi de temps i millores en la productivitat facilitant el treball en equip entre usuaris Prinex, tot i estar en diferents llocs.
- L'aprovació i seguiment de documents com factures, incidències, contractes de venda o lloguer o sol·licituds de compra, així com la gestió i control dels actius de la cartera.

Adicionalment, el mòdul ofereix la possibilitat de treballar amb etapes múltiples, això és, que un mateix document pot ser tractat de forma paral·lela en varies etapes al temps, incrementant així el potencial d'aquesta eina d'organització y control.

El mòdul ha estat pensat per a adaptar-se a les necessitats de l'empresa, permetent el disseny dels següents fluxos de treball. En el cas de Fira 2000:

- El **Flux de Treball de factures**, que es necessari que estigui instal·lat el mòdul de "Comptes a Pagar".

2.- El mòdul de **Sol·licitud de Compres** està especialment dissenyat per a gestionar les peticions de compra des de que es donen d'alta en la societat i passen pels diferents departaments per al seu control, fins que s'aproven. Per al control de comandes, el mòdul permet el seguiment de les quantitats demandades respecte a les pressupostades amb l'objectiu de detectar desviacions de manera immediata.

Es tracte doncs, de supervisar les sol·licituds de compres que una vegada aprovades, permet la imputació de factures contra la comanda fins a consumir-la en la seva totalitat. La imputació de factures es portarà a terme des de la Recepció de Factures del mòdul de Comptes a Pagar o a través del Flux de Treball de factures, de manera que una vegada es consumeixin les quantitats aprovades en la comanda, aquest es tanca automàticament.

Donat que existeix la possibilitat que una comanda aprovada no es consumeixi en la seva totalitat, bé perquè no es vagi a servir o bé perquè tingui caràcter anual i faltin quantitats per rebre al final de l'any, el mòdul també preveu la gestió del tancament manual de comandes permetent liquidar les quantitats no consumides o traspasant-les a l'any següent creant una nova comanda.

Pel que es refereix a la tramitació de la comanda, malgrat el mòdul te entitat pròpia i no requereix de processos addicionals per a treballar amb ell, convé senyalar que s'ha creat un nou flux de treball denominat "Compres" en el mòdul de Fluxos de Treball, amb l'objectiu de poder establir rutes per a la aprovació i el tancament manual de comandes.

El mòdul de Sol·licitud de Compres manté connexions amb els mòduls de Comptabilitat, Control Pressupostari, Comptes a Pagar i Fluxos de Treball.

3.- El mòdul **eFactura** de Prinex, permet emetre factures en format electrònic. Una factura en format electrònic té els mateixos efectes legals i el mateix objectiu que una factura en format no electrònic, és a dir, en paper. Ambdós casos, la factura serveix como justificant de la entrega de bens o de la prestació de serveis.

A més a més, tal i com succeeix amb la factura amb paper, la factura electrònica ha de poder garantir:

- Que sigui llegible.
- Que es pugui identificar a l'emissor de la factura.
- Que el seu contingut sigui íntegre, és a dir, que no es pugui modificar.

En aquest sentit, la llegibilitat de les factures electròniques queda garantida per Prinex, a través del mòdul eFactura per a la emissió de factures electròniques. Pel que fa a la identificació de

l'emissor i la integritat del seu contingut, queda garantida mitjançant la signatura de la factura amb un certificat digital reconegut que haurà de ser configurat en el propi mòdul eFactura.

D'aquesta manera, una vegada que el usuari emet una factura desde qualsevol mòdul Prinex (Vendes, Lloguers, Comptes a Cobrar,...), desde el mòdul eFactura es podrà emetre la corresponent factura electrònica. Per a això, després de signar digitalment la factura emesa, es generarà la factura electrònica en qualsevol d'aquests formats:

- PDF: Emet en PDF una factura similar a la factura en paper, però en aquest cas firmada electrònicament. Una vegada generada, la factura electrònica podrà ser enviada per e-mail al client.
- FacturaE: Emet la factura electrònica en format FACTURAE que és el requerit pel sistema FACe(*) i Efact**. Una vegada generada, la factura electrònica podrà remetre's al portal FACe o Efact i també podrà enviar-se per e-mail al client.

(*) FACe es el Portal del Proveïdor que la Administració General del Estado (AGE) posa a disposició dels seus proveïdors per a que remetin les factures a través d'ell (<https://face.gob.es/es>).

(**) Efact es el Punt General de Factures Electròniques de les Administracions Públiques de Catalunya. (<https://efact.aoc.cat/bustia/home.htm>).

Per altra banda, la posada en funcionament del mòdul de eFactura requereix configurar les societats que podran emetre factures electròniques i també definir els usuaris que podran portar a terme la signatura digital de les mateixes.

A més a més, per a poder enviar factures en format electrònic al receptor, és necessari comptar amb el consentiment d'aquest últim. És per això que, des del moment en el que s'instal·la el mòdul eFactura, en la fitxa del client s'habiliten noves opcions que permeten indicar si el client admet o no factures electròniques.

De la mateixa manera, el mòdul de eFactura necessita que la instal·lació també compti amb el mòdul de Suport Documental, ja que les factures electròniques creades seran emmagatzemades automàticament en ell.

L'importador de Factures des del Portal d'Administració Pública E-Fact es tracta d'un procés planificat que importa i tradueix les Factures Rebudes en format Facturae 3.2 dipositades en un directori, creant una instància de Workflow en la bústia de Factures Rebudes (una instància per fitxer). La instància tindrà vinculada la imatge de la factura com a Suport Documental.

Per a ells s'haurà de crear en el mòdul Planificador de Processos una nova opció denominada "Importació de Factures Rebudes" que permeti importar els fitxers en format Facturae 3.2 guardats en un directori predefinit.

Aquests fitxers seran carregats automàticament i traduïts a Prinex, generant una instància de Workflow en la bústia de Factures Rebudes en l'etapa d'Alta de Factura. (Cada fitxer correspondrà a una factura).

Al seu torn, es traduirà el fitxer amb format Facturae3.2, generant la imatge de la factura en format HTML. Tots dos arxius es pujaran com a Suport Documental de la Imatge de Factura.

En activar-se aquest procés, es sol·licitarà l'esquema de planificació conforme al funcionament estàndard del mòdul.

Aquestes tasques programades requereixen per part de l'usuari, la parametrització periòdica dels processos:

Per tant, s'haurà d'indicar:

- Periodicitat
- Executar: una vegada, cada X hores, Cada X Minuts.
- Dia de la setmana
- Hora de començament
- Calendari de Festius
- Si és un dia Festiu
- Si el servei no està actiu.

Dins dels paràmetres d'execució s'haurà d'indicar en el procés, els criteris d'importació dels documents:

- Ruta de l'origen dels fitxers a tractar
- Ruta del destí on deixar els Fitxers Processats
- Ruta de WF on es crearan les instàncies de les Factures Rebudes
- Característica, dins de l'Objecte FACTWF, on es guardaran el Suport Documental els fitxers de la imatge de la factura (el fitxer en format Facturae 3.2 i el fitxer en format HTML).

El procés planificat incorporarà a més un control d'enviaments, al qual es podrà accedir des del planificador de processos. Aquest control d'enviaments serà un panell on es relacionarà tota la informació del procés d'importació executat, de tal mode que:

- Tot enviament s'identificarà per un codi únic compost per la data i hora d'inici i final del procés d'importació
- S'identificarà com ha acabat el procés:
 - ❖ Finalitzat amb èxit: en cas de no haver-se detectat errors.
 - ❖ Finalitzat amb avisos: en cas de detectar-se errors, però cap d'ells afecti l'alta de la factura.
 - ❖ Finalitzat amb errors: en cas de detectar-se errors que impedeixin l'alta de la factura.
 - ❖ Error d'importació: en cas de no haver-se executat el procés perquè no existeixin fitxers en el directori indicat o no tinguin format Facturae 3.2.
- En cas d'haver-se finalitzat el procés, s'afegiran dues consultes a l'enviament per mitjà de dos panells d'informació (es crearà un botó de "Consultar Log", on puguin veure's aquestes consultes):
 - ❖ Dades importades: relació de fitxers/factures importades.

- ❖ Errors d'importació: relació de fitxers que no s'han processat i errors existents en el procés d'importació.

La versió actual de Facturae és la 3.2.2 i es carrega tot el necessari per a poder processar les factures en Prinex, podent haver-hi altres camps en el format de Facturae 3.2.2 que no són necessaris per a processar les factures en Prinex.

4.- El mòdul de **Planificar Processos** en Prinex permet, per exemple, l'enviament periòdic de factures al SII, controlar les sessions actives de Prinex i cancel·lar aquelles inactives un temps, tenir un procés planificat per a l'execució d'un desenvolupament en Prinex, etc. En el cas de voler treballar amb aplicacions mòbils seria necessari implantar-lo ja que és l'encarregat de dir cada quan temps s'actualitza la informació.

És un mòdul absolutament necessari per a poder importar les factures des del portal de factures perquè és el mòdul encarregat de programar el procés planificat de la càrrega de factures.

5.- Per últim, l'aplicació **mòbil per visar factures i comandes** permet poder visar tant factures com comandes des d'un dispositiu mòbil, ja sigui Android o iOS. Per a això s'haurà de configurar en Prinex i en el Portal d'administració d'aplicacions tot el necessari per al seu adequat funcionament.

S'ha de configurar en el mòdul de Fluxos de Treball els permisos de l'usuari que pugui treballar des del seu aplicatiu mòbil per a:

- Visar factures.
- Visar sol·licituds de compra.

Tant en un cas com en l'altre, només es mostraran factures i/o sol·licituds de compra, que pugui visar l'usuari per ser responsable o pertànyer al grup d'usuaris responsables, de l'etapa que requereix el seu visat.

D'altra banda, el procés de sincronització entre Prinex i l'App Workflow és automàtic i immediat, per la qual cosa no és necessari habilitar cap procés planificat o manual d'actualització de dades. Per a la comunicació entre l'aplicació mòbil i Prinex es necessita tant el mòdul Connector com el mòdul Planificador de Processos.

Des del ERP Prinex s'hauran de dur a terme els següents treballs de configuració, per a la posada en marxa del mòdul Fluxos de Treball:

- Establir quins usuaris Prinex podran visar les factures i/o sol·licituds de compra des de l'App Workflow
- Establir quines són les etapes en les quals el visat es podrà efectuar des de l'App Workflow, tant en rutes de factures com en rutes de sol·licituds de compra.

Desenvolupament connexió PRINEX - GEFACT

Per altra banda, cal establir la connexió inversa des de PRINEX cap al custodi de factures GEFACT per informar del canvi d'estat de les factures electròniques. Els estats que estan obligats a informar segons l'estat de la factura són: Registrada, Registrada en el RCF, Comptabilitzada l'obligació reconeguda, Pagada, Rebutjada, Anul·lada.

Aquesta plataforma GEFACT comunicarà els estats de canvi a la plataforma e-Fact que és el punt General d'entrada de les Factures Electròniques de les Administracions Públiques de Catalunya.

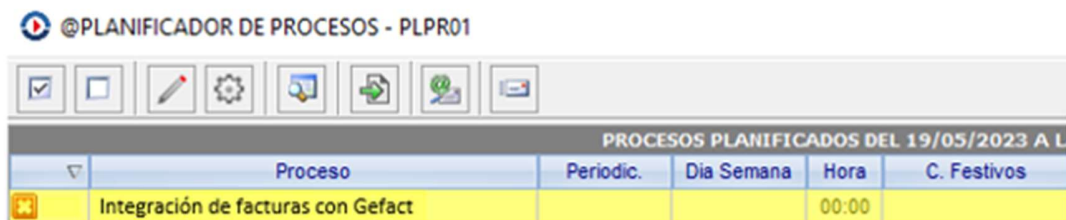
Per tant, també és objecte d'aquest contracte desenvolupar la eina que permeti realitzar aquest servei de connexió inversa.

El projecte consisteix a desenvolupar una integració via web de factures de Gefact de Prinex, a més d'un webservice per a informar de canvis d'estat.

Per a dur-ho a terme es crearà una interfície de web services que permeti la recepció automàtica de les factures en Prinex, així com l'actualització d'estats cap a Gefact.

Serà Prinex qui invoqui a Gefact, en tots els casos, via procés planificat.

Per a això, serà necessari crear un nou procés planificat, pel qual es realitzaran les crides d'integració via W a Gefact, a fi de descarregar les factures dels proveïdors registrades, així com retornar a Gefact l'estat d'avanç d'aquestes.



Proceso	Periodic.	Dia Semana	Hora	C. Festivos
Integración de facturas con Gefact			00:00	

En aquest procés es rebran les dades bàsiques necessàries per a l'alta d'una factura rebuda en Prinex.

Aquest alta s'ha de registrar en una ruta de workflow específica amb les dades de capçalera, extrets de la crida.

Si el proveïdor no existeix en Prinex, es crearà un nou proveïdor amb les dades existents en el fitxer.

El propi procés planificat, en acabar la importació de les factures, generarà una nova anomenada via W, enviant a Gefact els estats de les factures que hagin canviat respecte a la crida anterior.

Els estats es basaran en les diferents etapes de la ruta de workflow prèviament configurada.

Les factures aniran avançant per la ruta generant canvis d'estat.

Els estats de factures que seran tractats en la integració són els següents:

- **Conformada:** es considera que la factura ha estat conformada si ha passat l'etapa de visat abans de comptabilització. Serà l'usuari qui determini, a nivell de paràmetre d'etapa, quina etapa es considerarà "Etapa Conformada".
- **Comptabilitzada:** la factura adquirirà aquest estat en realitzar-se la comptabilització de la Factura.
- **Pagada:** la factura adquirirà aquest estat, una vegada que es realitzi el seient del pagament o acceptació del pagament.
- **Rebutjada:** pel fet que en Prinex no existeix l'estat rebutjat, les factures que es considerin que han de ser rebutjades, s'emportaran a una etapa específica de "Rebuig".

Per a definir l'estat comptabilitzat i pagat ja es disposa en l'estàndard d'uns paràmetres que configuren el procés.

- Contabilizar Documento en Prinex
- Contabilizar Pago en Prinex

Per a l'estat conformat i rebutjat es crearan nous checks en les etapes que defineixin aquests estats:

F	Descripción	Desc. Web
	Conformada	
	Grupo Usuarios	<input type="text"/>
	Usuario	PRINEX <input type="text"/>
	Nº días máximo inactivo	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Exento de Firmar	
	<input type="checkbox"/> Solicitar Motivo Rechazo	
	<input type="checkbox"/> Limitar Acceso Usuario Alta	
	<input type="checkbox"/> Instancias Subordinadas	
	<input type="checkbox"/> Obs obligatorias en rechazo instancias	
	Sop.Documental	Completo <input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Contabilizar Documento en Prinex	
	<input type="checkbox"/> Contabilizar Pago en Prinex	
	<input type="checkbox"/> Etapa Factura Conformada	
	<input type="checkbox"/> Etapa Factura Rechazada	

Els punts a desenvolupar per a aquest projecte són:

1. Creació webservice per a realitzar anomenada a Gefact i recuperar dades de factures.
2. Integració dades de factures en el workflow de Prinex, contemplant tots els camps necessaris per al següent procés de canvis d'estat.
3. Procés planificat per a realitzar escombratge de canvis d'estat i anomenades a Gefact per a recepcionar factures.
4. Procés d'anomenada web per a canvi d'estat que connecti amb Gefact.
5. Anàlisi de qualitat per a tots els processos anteriors.

Consultoria i Formació dels nous mòduls i desenvolupaments contractats

Per a la incorporació i implantació d'aquests nous mòduls, es contractarà **un bonus de 9 dies en concepte de consultoria i formació**, ja que es requereix una formació pel seu ús i funcionament, en concret afecta a:

- Mòdul PrinexRE. Fluxos de Treball, per a l'autorització de les factures en el circuit de workflow que estableixi l'empresa i que afecta a tot el personal de Fira 2000, S.A.

- El desenvolupament fet a mida per reportar el estat de les factures i així informar al proveïdor.
- El mòdul de Seguiment Pressupostari que fins el moment no s'havia utilitzat i ara es necessita formació per a al seu ús donades les noves necessitats de l'empresa vinculades als nous mòduls.

3. Abast del Contracte

3.1 Subministrament de Llicències i llocs de treball

Es objecte del present contracte.

- L'adquisició de les llicències dels nous mòduls anteriorment descrits per donar compliment a la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

3.2 Serveis de manteniment, allotjament, desenvolupament i consultoria

- El manteniment dels mòduls llicenciats prèviament, dels qual ja disposa FIRA 2000, S.A. anteriorment esmentats, així com el manteniment dels nous mòduls contractats.
- El servei d'allotjament web o hosting per a la prestació del servei.
- El desenvolupament de la funcionalitat de la connexió inversa amb el GEFACT i servei de manteniment.
- Les hores de formació dels nous mòduls i la implantació dels mateixos.
- Disponibilitat d'hores per a la prestació de serveis de consultoria i formació addicionals a les incloses per contracte.
- Disponibilitat d'hores per a la prestació de serveis de desenvolupament i evolució addicionals per a possibles millores o integracions en altres plataformes.

4. Durada del Contracte

El contracte tindrà una durada de 5 anys des de la seva signatura.

5. Condicions pel subministrament i els serveis

Les llicències seran subministrades per SHEBEL, fabricant del ERP Prinex RE. Les llicències a subministrar hauran de ser sempre llicències noves adquirides en canals oficials, no admetent en ningun cas llicències revenudes, de segona mà o sota qualsevol altra modalitat.

6. Manteniment Correctiu

Durant el període de vigència de la subscripció, s'haurà de prestar el següent servei de manteniment:

Entrega de les **millores i noves versions** dels mòduls que componen la llicència d'ús que s'hagi adquirit, tenint en compte les possibles ampliacions posteriors.

Implícit en el subministrament de les llicències i/o subscripcions es troba dintre de l'abast del contracte el **Manteniment Correctiu** derivat d'un mal funcionament del sistema, bug's, errors de codi, que cobriran a mode enunciatiu, però no limitatiu – les següents tasques:

- Correcció d'errors o incidències de codi
- Correcció de qualsevol incidència tècnica sorgida en l'aplicació
- Configuració i Parametrització de funcionalitats base existents
- Suport tècnic sobre els desenvolupaments fets a mida
- Configuració i Parametrització dels diferents paràmetres d'utilització del sistema
- Gestió de la configuració i parametrització

El manteniment correctiu serà consumit sota demanda, en el moment que es detecti la necessitat. Aquestes necessitats de manteniment correctiu seran registrades i reportades per Fira 2000, S.A. a l'adjudicatari, el qual haurà de realitzar totes les tasques necessàries per corregir l'error o incidència produïda.

Les característiques del servei seran:

- La disponibilitat d'aquest servei de suport serà:
 - Via Telefònica: de dilluns a dijous (laborables) 09:00h a 18:30h i divendres de 08.00h a 14:30h. Disposa d'assistència telefònica ("Hot-line") per a la resolució de qüestions derivades de la utilització dels programes que componen PRINEX. Les incidències que comprenen aquest servei són: possibles disfuncions del producte i resolució de dubtes funcionals.
 - Via correu electrònic: de dilluns a dijous (laborables) 09:00h a 18:30h i divendres de 08.00h a 14:30h.
 - Via remot: mitjançant connexió via web. Aquest servei s'utilitzarà en aquells casos en els que la resolució d'una incidència impliqui la necessitat d'una intervenció directa en els sistemes de Fira 2000, S.A. A fi de garantir la confidencialitat de les dades, cada connexió s'habilita exclusivament prèvia petició i autorització de FIRA 2000, i en ella s'utilitzaran protocols segurs d'intercanvi de dades.
- El suport s'ofereix sense limitació de contactes o tickets.
- El suport es prestarà in situ en el cas de ser necessari per raons d'urgència o per impossibilitat de resolució mitjançant suport remot.

7. Condicions pel Suport Funcional i Consultoria

Aquest contracte preveu la prestació d'un paquet de 20 hores, per portar a terme el Suport Funcional i Consultoria pel ERP Prinex RE. Per part de Fira 2000, S.A. no s'adquireix compromís de consum del paquet de 20 hores, que es consumiran de forma potestativa per part de Fira 2000, S.A. d'acord amb les necessitats sorgides.

El servei reportarà mensualment a Fira 2000, S.A. les tasques executades amb la finalitat de realitzar l'adequat control i seguiment i assegurar la correcta facturació de les dedicacions de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de facilitar l'informe de dedicacions del període a facturar, i aquestes han de ser validades pel responsable de contracte de Fira 2000, S.A. Un cop validades, l'adjudicatari podrà procedir a emetre la factura.

8. Condicions pel Suport de Desenvolupament, Adaptacions i Evolutius

Aquest contracte preveu la prestació d'un paquet de 60 hores, per portar a terme el Suport de Desenvolupament, Adaptacions i Evolutius pel ERP Prinex RE. Per part de Fira 2000, S.A. no s'adquireix compromís de consum del paquet de 60 hores, que es consumiran de forma potestativa per part de Fira 2000, S.A. d'acord amb les necessitats sorgides.

L'adjudicatari haurà de facilitar l'informe de dedicacions del període a facturar, i aquestes han de ser validades pel responsable del contracte de Fira 2000, S.A. Un cop validades l'adjudicatari podrà procedir a emetre la factura.

9. Acords de Nivell de Servei (ANS)

S'estableixen els següents conceptes:

- Temps de resposta d'incidències: s'entén per temps de resposta el temps que transcórrer des de que una incidència, petició o consulta és notificada fins que l'adjudicatari realitza el primer contacte amb l'usuari, per a consultar algun dubte i per informar de que la seva petició està essent gestionada.
- Temps de resolució d'incidències: per temps de resolució s'entén el temps transcorregut des de que una incidència, petició o consulta és notificada fins que es dona per solucionada.

S'estableixen els següents temps màxims de resposta i resolució d'incidències:

NIVELL D' INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS DE RESOLUCIÓ
N-1: Incidència crítica	1 hora	1 dia
N-2: Incidència greu	2 hores	3 dies
N-3: Incidències menors	4 hores	4 setmanes o fins la següent actualització del software (lo que passi abans)

En quant el detall de la tipificació de les incidències, serà segons la taula següent:

TIPUS D'INCIDÈNCIA	DESCRIPCIÓ	CRITERIS
Nivell 1: Incidència crítica	La Plataforma no es troba disponible	<ul style="list-style-type: none">• Afecta l'entorn en producció.• Impedeixen la prestació del Servei contractat.• No existeixen alternatives viables a la prestació del servei.
Nivell 2: Incidència greu	Una funció o part de la Plataforma que no resulta fonamental per a la prestació del Servei no es troba disponible	<ul style="list-style-type: none">• Afecta l'entorn en producció.• Redueixen significativament les funcionalitats de que disfruta el Client.• No existeixen alternatives viables pe a el desenvolupament de les funcionalitats afectades.
Nivell 3: Incidències menors	La Plataforma i les seves diferents funcionalitats es troben disponibles, però el Servei es desenvolupa conforme els estàndards acordats.	<ul style="list-style-type: none">• No presenten un important impacte en la funcionalitat de la Plataforma.• Existeixen alternatives viables.

L'Hospitalet de Llobregat, a 12 de juny de 2024.