

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL PROCEDIMENT OBERT PER LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE MIXT D'IMPLANTACIÓ, FORMACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU/ EVOLUTIU D'UNA SOLUCIÓ ERP DE L'EMPRESA MUNICIPAL D'AGENDA URBANA DE LLEIDA, S.L.**

En aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) es fixen les condicions tècniques per l'execució del contracte de subministrament de llicències i servei de desenvolupament, implementació, formació i manteniment correctiu i evolutiu d'una solució ERP "cloud" en modalitat de SaaS, basada en el sistema Dynamics 365 Business Central, o la de qualsevol proveïdor que ofereixi els mateixos estàndards.

El licitador haurà d'executar una única solució integrada per un sistema informàtic de gestió de l'activitat de l'EMAU que inclogui la prestació dels serveis professionals necessaris per l'execució de l'objecte del contracte descrit en el Plec de Clàusules Administratives Particulars que regeix aquesta licitació.

Durant l'execució del contracte l'Òrgan de Contractació comprovarà que la solució executada s'ajusti a les característiques del servei que es descriuen en els apartats següents.

### **1. Serveis a prestar i fases d'execució**

L'empresa adjudicatària haurà de proveir una solució ERP implementant una metodologia i pla de treball per garantir la cobertura dels serveis contractats en les condicions previstes en aquest plec.

L'enfoc metodològic a desenvolupar haurà de completar les fases següents que es consideren com mínimes, que van des de l'aixecament integral dels processos i identificació de problemes i incidències actuals, fins la implementació, desplegament, així com la formació i manteniment de la solució ERP.

A continuació es descriuen les principals línies d'activitat per fases d'execució dels serveis, les seves característiques i els requisits específics que l'empresa adjudicatària haurà de completar durant l'execució del contracte:

#### **1.1. Diagnòstic de situació**

Anàlisi exhaustiu i detallada dels processos, així com la millora potencial existent. D'aquesta manera, tenint en compte el punt de partida, les necessitats dels procediments i la situació actual de l'EMAU, els licitadors realitzaran una anàlisi d'acord amb els següents criteris:

- Determinar la situació actual dels processos de l'activitat de l'EMAU
- A partir de les fortaleeses i debilitats identificades en la anàlisi interna, s'elaborarà el model objectiu de processos que permeti aconseguir una major eficiència i eficàcia a nivell operatiu. Tot això, tenint en compte els recursos i capacitats de l'EMAU.

## **1.2. Proposta d'una solució tecnològica ERP per la digitalització dels processos**

Els licitadors hauran de proposar una solució tecnològica per la digitalització dels processos previstos en aquests plecs que sigui compatible i pugui integrar-se en l'entorn de treball de l'EMAU. La solució proposada pels licitadors haurà de complir els requisits funcionals i de disseny que s'especifiquen a continuació:

- Oferir la solució com a servei SaaS.
- Adaptació informació dels camps de la solució.
- Noves funcionalitats que requereixen de personalització o desenvolupament a mida.
- Modelatge de dades.
- Automatització de processos.
- Integració que permeti la publicació Webservice i Apis per comunicar-se amb eines de tercers.
- Integració nativa amb l'eina Office365 o qualsevol altra que compleixi els mateixos estàndards.
- Integració amb Power BI o qualsevol altra que compleixi els mateixos estàndards.

La solució ERP haurà de tenir una interfície gràfica d'usuari amigable i que faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o els mòduls del sistema. Així mateix la solució proposada consistirà en un sistema àgil i potent capaç d'accedir als registres de l'aplicació.

Tots els mòduls que formen l'aplicació tindran la mateixa aparença i seguiran els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.

### **1.3. Provisió de software, implementació, migració de dades i testeig**

La solució proposada estarà basada en l'entorn de Microsoft Dynamics 365 Business Central - o la de qualsevol proveïdor de tecnologia que compleixi amb els mateixos estàndards - i s'implementarà mitjançant un sistema "Cloud", en la modalitat SaaS, que reuneixi les funcionalitats per:

- Gestió d'actius fixes
- Comptabilitat i finances (analítica, pressupostos, gestió d'impostos, esquema de comptes, reporting adaptat a les especificacions de l'entitat, informes diaris, informes analítics)
- Presentació d'impostos (tant SII com preparació d'esborranys de models aplicables a la societat). Tenir en compte que siguin compatibles amb l'aplicació de la prorrata especial d'IVA en sectors diferenciats).
- Gestió de proveïdors. Ha d'incloure gestió de contractes, pressupostos, albarans, factures, cartera d'efectes, remeses de pagaments, remeses bancaries, comptabilització automàtica del procés, informes PMP, entre altres. Procés d'autorització de despesa mitjançant circuit d'aprovació.
- Gestió de Bancs i Cartera. Ha d'incloure la possibilitat de realitzar previsions de tresoreria, importació de normes bancaries, comptabilització automàtica apunts, conciliacions bancaries.
- Gestió de "clients" (CRM). Ha d'incloure base de dades de clients (llogaters amb les seves especificitats), gestió de contractes de lloguers, gestió de rebuts, emissió de remesa bancaria, comptabilització automàtica, gestió de cobraments, gestió d'impagats, confecció automàtica de cartes de reclamació de deute, emissió de factures, informe Període Mig de Cobrament, entre altres. Addicionalment possibilitat per poder enllaçar amb la web per tal de poder rebre cobraments a través d'un TPV virtual o Bizum.
- La generació i enviament de factura electrònica i connexió amb el portal E-Fact.

## 1.4. Implantació i software

El desplegament es realitzarà a través d'un entorn Cloud i en la modalitat SaaS ("Software as a Service"), de manera que es puguin beneficiar de les garanties de continuïtat dels processos, l'externalització d'infraestructures i de model de pagament en un entorn gestionat íntegrament per la solució tecnològica Dynamics 365 Business Central, o mitjançant qualsevol solució tecnològica disponible en el mercat que compleixi els mateixos estàndards.

## 1.5. Migració de dades

Es portarà a terme una migració de dades de l'entorn actual i un entorn temporal en entorn cloud, en 2 fases:

- Migració de dades en un entorn de test: fase de validació de les dades migrades, entrega del prototip de dades per realitzar les proves funcionals, prova global del sistema, validació de la solució.
- Migració de dades en un entorn de producció: migració definitiva de dades i posada en explotació del sistema.
- Migració de dades d'anys anteriors: mínim de 2 anys fiscals tancats.

Les proposicions hauran de contemplar i descriure els processos de migració de, com a mínim, les dades mestres següents:

- Mestre del Pla de Comptes
- Mestre de Clients
- Mestre de Proveïdors
- Mestre d'Actius Fixes
- Mestre de Bancs
- Mestre de Productes
- Mestre de Contactes

Pel que fa les dades transaccionals, les proposicions dels licitadors han de preveure, com a mínim, la migració de la informació següent:

- Saldos inicials del pla comptable
- Partides obertes de clients i proveïdors
- Saldo de bancs

- Estat d'amortització dels actius fixes
- 2 períodes fiscals tancats amb totes les dades tant d'operacions com de partides obertes.

## **1.6. Formació**

La posada en marxa de la solució ERP requereix d'un pla de formació de tot el personal implicat. Per aquest motiu, es programaran en sessions de formació als equips de l'EMAU orientada a usuaris clau respecte les funcionalitats que resultin de la consultoria i anàlisi inicial. Es requereix addicionalment que s'acrediti formació en definició de permisos i accessos a l'eina.

Es lliurarà una còpia dels materials facilitats durant la formació, així com accés a les gravacions de les sessions de formació que s'hagin realitzat online.

Durant la fase d'implantació es durà a terme un desplegament de les funcionalitats de la solució ERP, incloent la migració de dades i la verificació del sistema, acreditant que els usuaris formats estan capacitats per la gestió integral de la plataforma.

La formació quedarà limitada a les funcionalitats de la solució acordades en la fase d'anàlisi i consultoria de circuit.

## **1.7. Parametrització base**

Parametrització base necessària per funcionar amb Dynamics 365 Business Central o qualsevol altre programa que ofereixi els mateixos estàndards descrits en el present plec, segons el feedback de la consultoria.

Ha d'incloure també la parametrització i personalització de reports i indicadors de gestió descrits per la direcció, tant en format excel, word, pdf..., entre altres.

Donada que l'EMAU de Lleida té dues línies de negoci és important que totes les funcionalitats, reports, informes, dades comptables, entre altres, estiguin ben identificades per tal de poder treure dades tant per línia de negoci (Habitatge i Mobilitat) com per línia d'activitat, o altres, i tant a nivell individual com consolidat. També l'eina ha de permetre configurar els permisos dels usuaris d'acord amb la línia d'activitat a la que tenen assignades les seves tasques.

## **1.8. Validació dels circuits a posar en marxa**

Les proposicions dels licitadors hauran de preveure un període específic de com a mínim 5 setmanes per dur a terme la validació intensiva dels circuits que es posaran en marxa, fase prèvia a la posada en funcionament a producció.

## 1.9. Adaptacions específiques per a l'EMAU

Per la casuística dels circuits de l'EMAU és possible que sigui necessari dur a terme modificacions o adaptacions específiques tant pel que fa a la modificació d'informes i documents com la creació de camps, automatismes i altres adaptacions.

Es requereix que els licitadors proposin una bossa d'hores mínimes als efectes d'implementar les adaptacions específiques que corresponguin.

## 1.10. Coordinació de projecte

Requereix que la persona adjudicatària adscriuï al servei una persona que reuneixi la formació següent: cap de projectes.

Els treballs es realitzaran a les instal·lacions de la empresa adjudicatària, a no ser que l'empresa adjudicatària requereixi la seva presència física de forma expressa.

## 1.11. Suport a la posada en marxa

Els licitadors hauran de proposar un període de suport addicional a la solució tecnològica que serà de com a mínim 5 setmanes. El suport addicional que han de preveure els licitadors consisteix en un acompanyament i suport específic durant les primeres setmanes de disseny i implementació de la solució.

## 2. Suport

L'empresa adjudicatària ha de donar suport a llarg termini a la implementació del software. Les proposicions dels licitadors hauran d'incloure les 3 tipologies de suport que s'especifiquen a continuació:

- Suport funcional: dubtes del dia a dia, consultes i errors. Es requereix un suport amb una dedicació més alta durant els 6 primers mesos de contracte + una dedicació mitjana durant 12 mesos addicionals.
- Suport d'infraestructures: accions proactives que ha de realitzar l'empresa adjudicatària per assegurar el rendiment òptim de la solució i la seva actualització.
- Manteniment de les modificacions a les noves versions: atès que la solució requerida és una eina SaaS, és imprescindible verificar que les modificacions a mida són compatibles amb les noves versions de l'eina del proveïdor. El manteniment previst en aquest apartat dona

cobertura de desenvolupament per adaptar el codi personalitzat de l'EMAU a les noves versions de la solució que pugui aplicar el proveïdor tecnològic.

Es requereix que a petició de l'empresa licitadora es puguin crear incidències via telefònica, per correu electrònic o mitjançant un portal específic que l'empresa adjudicatària tingui habilitat en el qual també es pugui consultar, a més a més, l'històric d'incidències resoltes. Totes les incidències, sigui quin sigui el seu canal de creació, s'hauran de documentar per al seu seguiment i històric.

L'eina ERP no podrà estar fora de servei més de 2 hores des de la notificació de la incidència, tant per problemes tècnics com per actualitzacions, errors en la configuració, caiguda de servidors, etc. En cas contrari s'aplicarà la penalització corresponent d'acord amb el que es preveu en aquest plec.

L'adjudicatari designarà un tècnic de sistemes per a consultes i per a resoldre incidències del software ERP o de les aplicacions associades.

### **3. Característiques del servei de manteniment ordinari**

El servei de manteniment ordinari comprendrà la totalitat de les següents actuacions, sense límit màxim d'intervencions:

#### **3.1. Cobertura horària del Servei**

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatari haurà de prestar el servei i l'atenció a la resolució d'incidències.

#### **3.2. Resolució d'incidències segons prioritat**

Les incidències poden tenir repercussions diverses en el funcionament del sistema, es per aquest motiu que s'ha de definir la prioritat de la incidència en funció del seu impacte:

Prioritat 1: afectació total al global de l'ERP (No es pot accedir a l'eina i/o a la seva informació)

Prioritat 2: afectació total a un servei de l'ERP o alguna de les extensions contractades.

Prioritat 3: afectació parcial de l'ERP. Es pot accedir a l'eina però per exemple falla un bloc o una funcionalitat del mateix.

Prioritat 4: afectació parcial a un servei de l'ERP o alguna de les extensions contractades.

Calendari	Franja Horària	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 4
Dilluns a Divendres (laboral)	De 08:00 a 18:00	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Dilluns a Divendres (laboral)	De 18:00 a 08:00	SÍ	NO	NO	NO
Dissabtes, Diumenges i Festius	De 0:00 a 24h	NO	NO	NO	NO

Cal tenir en compte que la franja d'atenció del servei fixa uns límits temporals en el que l'adjudicatari haurà d'atendre les peticions de servei, la resolució d'incidències, etc...però això no comporta necessàriament una dedicació permanent de recursos durant l'interval de temps establert (p.e.: descans per dinar).

### 3.3. Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al servei com per exemple actualització de servidors que degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. EMAU es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per portar a terme una actuació d'aquest tipus. Tot i això, amb caràcter general, es procurarà que aquest tipus d'actuacions siguin realitzades fora de la franja horària assignada al Servei que és de 08:00 a 18:00h.

### 3.4. Temps de resposta i de resolució d'incidències

Per establir el nivell de servei per al suport de l'ERP es defineix la prioritat de la incidència i el temps de resposta a la mateixa en funció del seu impacte. Amb l'objectiu de simplificar, es defineixen les següents prioritats:

Prioritat 1: afectació total al global de l'ERP (No es pot accedir a l'eina i/o a la seva informació)

Prioritat 2: afectació total a un servei de l'ERP o alguna de les extensions contractades.

Prioritat 3: afectació parcial de l'ERP. Es pot accedir a l'eina però per exemple falla un bloc o una funcionalitat del mateix.

Prioritat 4: afectació parcial a un servei de l'ERP o alguna de les extensions contractades.



Els temps màxim de resposta i de resolució es determina en funció de la prioritat:

Prioritat	Temps de resposta	Temps de resolució
Prioritat 1	1 hora o millora proposada	2 hores
Prioritat 2	2 hores o millora proposada	1 dia laborable
Prioritat 3	4 hores o millora proposada	2 dies laborables
Prioritat 4	8 hores o millora proposada	1 setmana

- L'incompliment del temps de resolució de les incidències definides com a prioritat 4, es considera falta lleu.
- L'incompliment del temps de resolució a les incidències com a prioritat 3, es considera falta greu.
- L'incompliment del temps de resolució a les incidències com a prioritats 1 i 2, es considera falta molt greu.

### 3.5. Temps de resposta per resoldre consultes

En referència al temps de resposta, l'empresa adjudicatària es compromet a atendre i resoldre les consultes realitzades per l'EMAU, de conformitat amb els següents temps de resposta.

	PRIORITAT CRÍTICA	PRIORITAT ALTA	PRIORITAT MITJANA	PRIORITAT BAIXA
TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA	2 hores o millora proposada	4 hores o millora proposada	8 hores o millora proposada	10 hores o millora proposada

La categorització de cada incidència serà realitzada de comú acord entre l'usuari que manifesta la mateixa i l'empresa adjudicatària.

S'inclourà també el manteniment de l'entorn i de les modificacions per tal que siguin plenament funcionals en totes les noves versions.

### 3.6. Penalitzacions

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'EMAU podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici i/o reiteració (d'acord al punt 3.4):

- Faltes MOLT GREUS: 3% de l'import del contracte
- Faltes GREUS: 1% de l'import del contracte
- Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

L'import de les penalitzacions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura o les factures que s'hagin d'abonar a l'adjudicatària.

L'EMAU es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en la resolució de les incidències, si s'apliquen més de 3 de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt durant la execució del contracte.

Qualsevol altre incompliment del contracte es podrà sancionar, segons la seva gravetat, a valorar per l'EMAU, entre un 0,3 i un 1 per 1000 € diaris del pressupost del contracte mentre duri l'incompliment.

#### **4. Llicències de software**

Les proposicions hauran d'incloure totes les llicències que siguin necessàries pel funcionament de la solució ERP proposada. El licitador resta obligat a subministrar totes les llicències de software necessàries, ja siguin pròpies o de terceres persones i es compromet a no facturar cap quantitat fora del present contracte en cap concepte per llicències que afectin el sistema.

L'EMAU necessita disposar de 5 llicències d'usuaris complets i 1 llicència d'usuari de consulta. En cas que l'EMAU consideri necessari ampliar el número de llicències de software previstes en aquest apartat, assumirà el cost de les mateixes.

Si alguna funcionalitat requereix de llicenciament complementari, s'haurà de tenir en compte en aquest apartat també.

Tal i com s'ha comentat en el punt 1.7, s'ha de tenir en compte la limitació d'accés a les dades per part dels rols de cada un dels usuaris.

#### **5. Documentació a entregar**

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'EMAU els manuals de l'usuari de les modificacions implementades durant l'execució del contracte.

Tota la documentació s'entregarà en català, utilitzant llenguatge inclusiu, i en format digital o suport electrònic que requereixi l'EMAU per facilitar el tractament i reproducció de la mateixa, excepte aquells casos en els quals sigui imprescindible l'entrega en format físic.

##### **5.1 Requisits d'obligat compliment**

Les proposicions hauran de complir totes i cadascuna de les necessitats i característiques tècniques definides en el present plec de prescripcions tècniques.

## 5.1.1 Garantia obligatòria

S'estableix un termini de garantia mínima de 6 mesos.

## 5.1.2 Requeriments pel servei cloud

Les proposicions hauran d'aportar la informació suficient per avaluar els següents requisits necessaris per solucions Cloud en modalitat SaaS.

Les proposicions hauran d'incloure una descripció dels següents aspectes de la solució ERP:

- Arquitectura i política de seguretat

Es requereix que l'ERP es desenvolupi amb l'arquitectura d'aplicacions Cloud en modalitat SaaS sense necessitat de disposar d'elements físics, més enllà dels que siguin estrictament necessaris per gestionar la integració i gestió d'usuaris, o integració amb aplicacions o bases de dades de l'EMAU, si s'escau.

Tots els requeriments d'infraestructura seran a càrrec de l'adjudicatari, incloent les actualitzacions, ampliacions o modificacions necessàries durant la vigència del contracte. L'arquitectura haurà de disposar de les mesures necessàries per garantir la disponibilitat de la solució ERP proposada.

S'haurà de disposar d'una política de còpies de seguretat que garanteixin la recuperació de l'aplicació i/o les dades de l'EMAU. Es requereix de fer còpies diàries. En el cas que fos necessària una recuperació, aquesta es portarà a terme en un termini de dos dies com a màxim per tal de poder continuar treballant de forma habitual.

- Accés amb certificat HTTPS i comunicacions xifrades

L'accés a la solució web o qualsevol comunicació del servei es realitzarà amb tràfic xifrat HTTPS o qualsevol que compleixi els mateixos estàndards. Així mateix, permetrà l'autenticació en dos passos com a mesura de seguretat complementària.

S'haurà d'indicar el tipus de xifrat que utilitzaran els licitadors en les comunicacions.

## **6. Funcionalitats de la solució ERP**

És important que l'eina sigui intuïtiva i de fàcil accés i us. Així com la obligatorietat de poder exportar les dades en qualsevol dels formats habituals, poder enviar per e-mail directament, visibilitat diverses pantalles al mateix temps, importar dades d'excels, entre altres.

## 6.1.- Comptabilitat

L'ERP ha de tenir una funcionalitat de comptabilitat financera completa per resoldre tant les necessitats actuals com les futures amb eines que permetin controlar el rendiment comptable, econòmic, fiscal de l'EMAU i ajudar a complir les obligacions administratives i legal.

### Comptabilitat General

- Permetrà disposar dels informes, balanços financers i econòmics normalitzats per satisfer les obligacions legals (llibres diaris, majors, llibres de factures rebudes i emeses, balanços de situació, pèrdues i guanys, sumes i saldos, etc...). totes aquestes dades s'han de poder treballar tant de forma individual per cada una de les línies de negoci de la societat, com a nivell consolidat.
- Configurar informes o balanços personalitzats per la consulta i la anàlisi de la informació comptable
- Obtenir informació dels pressupostos comptables i de les desviacions pel seguiment pressupostari
- Funcionalitat bàsica de comptabilitat: assentaments en diaris comptables
- Imputació analítica de despeses en diferents classificacions (dimensions d'anàlisi, com per exemple Àrea/Departament, Subàrea, centres i altres classificacions que puguin ser rellevants per la anàlisi). Tanmateix també s'inclouran la parametrització d'informes d'acord amb les necessitats de l'empresa. També s'ha d'incloure la opció d'obtenir la informació dels estats financers ( balanç de sumes i saldos, balanç de situació i compte de pèrdues i guanys per les diferents dimensions de l'analítica configurats prèviament.

### Impostos

Mòdul per la gestió i liquidació dels impostos: IVA (SII i prorrata especial en sectors diferenciats) i IRPF (lloguers i activitats professionals), tant models mensuals, trimestrals com anuals. La funcionalitat ha de permetre crear el fitxer dels impostos esmentats, així com la traçabilitat de l'estat de tots els documents presentats i la seva conciliació amb els registres de l'AEAT.

Automatització de processos comptables

- Possibilitat de realitzar l'assentament de les nòmines de forma manual a partir de les dades facilitades pel programa de gestió de nòmines
- Funcionalitat per la configuració d'assentaments periòdics que permeti automatitzar els processos comptables recurrents.
- Funcionalitat de copia d'assentaments prèviament ja registrats.

## 6.2.- Tresoreria

L'ERP ha de tenir una funcionalitat de Tresoreria i Cartera completa per resoldre tant les necessitats actuals amb eines que permetin gestionar els cobraments i pagaments i realitzar les previsions de tresoreria. Les funcionalitats per la gestió eficient de la tresoreria són les que es descriuen a continuació:

- Configuració avançada de les formes i condicions de pagament per la generació automàtica de documents pendents de cobrament/pagament.
- Administració de productes bancaris que permeti la gestió de qualsevol moviment bancari: comptes corrents, comptes de crèdit, targetes bancàries, caixa, etc...
- Gestió de documents pendents de cobrament/pagament: funcionalitat completa i flexible que permeti modificar les formes o condicions de pagament, l'agrupació o divisió d'efectes de cartera.
- Funcionalitat per les liquidacions totals o parcials de documents. Incloure la opció de que el programa realitzi conciliacions bancàries automàtiques.
- Gestió de remeses de cobrament. Els moviments comptables corresponents als traspassos als comptes d'efectes al cobrament han de realitzar-se automàticament.
- Gestions d'ordre de pagament. Els moviments comptables corresponents als traspassos als comptes d'efectes en ordres de pagament registrades han de realitzar-se automàticament
- Reclamació d'efectes. Control d'impagats i límits de crèdit pels usuaris/clients
- Exportació de fitxers electrònics de pagament/cobrament

- Impressió de xecs i pagarés conforme els models bancaris existents
- Enviament de notificacions a proveïdors/clients
- Possibilitat d'incorporar una eina per la conciliació automàtica i/o manual dels moviments bancaris mitjançant la importació dels extractes bancaris conforme a la norma 43.
- Previsions del flux d'efectiu o cash-flow. La funcionalitat ha de permetre un control del flux d'efectiu general i a nivell de comptes bancaris a partir de la informació sobre comptes a cobrar i pagar, així com previsions d'ingressos/despeses recurrents que no estiguin informats a través de comandes (com per exemple, despeses salarials i altres despeses recurrents com subministres, lloguers o quotes de préstecs).
- El sistema ha de facilitar informes de tresoreria tant en pantalla com llistats: situació efectes, cobraments/pagaments pendents, seguiment de cartera, previsió de cobraments/pagaments, seguiment i històric d'impagats.
- Compres i vendes en divises estrangeres, reporting en divisa addicional i procés d'ajust de divises

### **6.3.- Immobilitzat**

Gestió d'immobilitzat que permeti tenir un control dels actius que gestiona l'empresa, possibilitant la generació dels assentaments d'amortització, les baixes de l'immobilitzat i el pla d'amortització de cada actiu de forma automàtica i obtenir amb rapidesa tot tipus de llistats pel control i seguiment dels diferents actius.

L'ERP ha d'incloure una funcionalitat completa per la gestió administrativa d'actius, clients i contractes que permeti realitzar de forma sincronitzada amb la comptabilitat les següents funcionalitats:

- Alta dels actius existents, classificació i característiques
- Adquisició de nous actius
- Amortització automàtica dels actius. Les regles d'amortització poden ser estàndards o personalitzades i definir-se individualment per cada categoria d'actiu que disposa o gestiona l'EMAU.

- Actualitzacions de valor d'acord amb els valors de les taxacions realitzades.
- Valors nets finals
- Apreciacions o deprecacions
- Reclassificació d'actius
- Contractes associats
- Gestió del manteniment i assegurances
- Obtenció d'informes comptables i de gestió d'actius

Suport a la gestió de processos de facturació dels Lloguers:

- Base de dades de tots els contractes ( històrics i vigents) d'acord amb els camps proporcionats per la direcció.
- Venciments, baixes i renovacions de contracte
- Facturació de rebuts, gestió de remeses, gestió d'impagats
- Adequacions temporals de la renda
- Actualitzacions de la renda d'acord amb el IPC o altres índex de referència.
- Reubicacions
- Recobraments
- Novacions

## **6.4.- Facturació Lloguers**

Aquesta funcionalitat ha de cobrir les gestions que es porten a terme en relació a l'assignació i posterior facturació dels diferents contractes de lloguers d'habitatge públic, entre altres.

### **6.4.1 Gestió de contractes**

#### Alta contracte lloguer públic

Implementació de dades i processos propis d'una gestió de lloguers: dades contracte, tipus contracte, habitatge, llogater,, unitats immobiliàries, dates, calendari de quotes, forma de cobrament, deute pendent, i altres gestions que siguin necessàries per realitzar-ne la seva gestió.

## Renovació contracte lloguer públic

Gestió manual de renovació de lloguers, així com la resolució i terminació.

### **6.4.2 Facturació i remesa de cobraments**

Procés de facturació i de remesa dels cobraments corresponents al lloguer, visualització dels cobraments, deutes existents per cada inquilí, contracte, quotes, i altres gestions relacionades amb el procés de facturació, control cobraments i gestió impagats.

El sistema ha de suportar la gestió de tot tipus de pagaments a particulars, que incidiran en el calendari de pagaments, facturació i emissió de remeses.

### **6.4.3 Gestió de cobraments**

El sistema ha de gestionar els cobraments dels lloguers dels immobles que gestiona l'EMAU, tant de la seva propietat com de l'Ajuntament-. Ha d'incloure gestió de remeses, control de cobraments, impressió de rebuts, ageing ( estat del deute de cada llogater per venciment), control impagats, cartes de reclamació d'impagats, entre altres:

El sistema ha de permetre la modificació manual del calendari de cobraments (ageing).

## **7. Especificacions tècniques de l'entorn**

### **7.1. Compliment de la normativa legal**

Tots els serveis, sistemes i/o plataformes considerades en aquest encàrrec hauran de complir la normativa legal corresponent, els reglaments que se'n derivin i la normativa interna de l'Ajuntament de Lleida. Fent especial èmfasi en l'ENS, la normativa de protecció de dades, l'ENI i els seus reglaments.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

### **7.2 Seguiment i compliment dels protocols**

Tots els serveis i/o sistemes considerats en aquest annex hauran d'estar convenientment protocol·litzats i documentats, com a mínim pel que fa a la



interacció i interconnexió amb els sistemes, serveis i plataformes de l'Ajuntament de Lleida.

### **7.3. Allotjament de les aplicacions i les dades**

Per tal de mitigar el risc de ciber incidències l'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme els manteniments de sistema operatiu, firmware i d'eines de qualsevol element que forma part de la licitació per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant i amb suport del propi fabricant.

Per a les eines que s'hagin d'instal·lar en servidors de l'Ajuntament de Lleida s'hauran de complir les següents condicions:

- L'allotjament es realitzarà als servidors de l'Ajuntament de Lleida. El cost de l'allotjament i d'altres serveis, en cas que tingui que ser assumits per l'Ajuntament de Lleida, estaran degudament detallats en la proposta presentada.
- L'Ajuntament de Lleida realitzarà la instal·lació bàsica del Sistema operatiu en un dels servidors virtuals del Cloud propietat de l'Ajuntament.
- Els sistemes operatius suportats per Ajuntament de Lleida son Microsoft Windows Server 2022 i Linux Ubuntu 22.04
- Les actualitzacions de seguretat proposades pel fabricant dels sistemes operatius i d'altres aplicacions instal·lades en els servidors s'instal·laran de manera automàtica quan els fabricant les alliberi per la seva actualització.
- L'Ajuntament de Lleida subministrarà una configuració VPN per tal que el l'adjudicatari tingui accés al sistema operatiu del servidor.
- L'Ajuntament de Lleida proveirà d'usuari i contrasenya per a l'adjudicatari per tal que realitzi les tasques d'instal·lació dels mòduls i eines necessàries per poder desenvolupar les tasques esmentades en aquest plec tècnic.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme els manteniments de sistema operatiu i d'eines per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant

- L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme els manteniments preventius en el servidor com poden ser la revisió de logs, espai disponible en el servidor, etc.
- Si la solució es web i d'ús per al ciutadà serà exposada a internet mitjançant el sistema de Proxy que disposa l'Ajuntament de Lleida .
- Integració amb el directori actiu de l'ajuntament (LDAP) per tal que la validació d'usuaris interns i credencials en la solució licitada siguin les mateixes que al LDAP corporatiu
- En el supòsit que la solució presentada consti d'una part de gestió privada (integrada amb LDAP) i una part pública accessible a la ciutadania el servidor virtual disposarà de dos IP privades per tal de tenir separades aquests funcionalitats.

Si les eines estan instal·lades fora dels servidors de l'Ajuntament de Lleida caldrà afegir els següents condicionants:

- L'autenticació dels usuaris caldrà que incorporin un sistema de doble factor d'autenticació (MFA) per tal de garantir l'accés a l'eina.
- El sistema tindrà de garantir que les contrasenyes siguin complexes
- Les contrasenyes han de caducar com a màxim cada 90 dies.
- Les eines han d'estar instal·lades en servidors de la comunitat econòmica europea
- L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme els manteniments de sistema operatiu i d'eines per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant
- Per temes de Ciber seguretat l'adjudicatari acceptarà que els serveis tècnics municipals realitzin exploracions de penetració (PENTESTING) amb la finalitat de reporta vulnerabilitats les quals l'adjudicatari tindrà de solucionar.

Pel que fa a l'explotació de dades, i per tal de poder-les incorporar a la plataforma Big Data de l'Ajuntament, tant si les eines estan instal·lades en els servidors municipals com si no, caldrà subministrar una còpia trimestral de totes les dades en un format que permeti la seva reutilització i que es consensuarà amb els tècnics municipals.

Les arquitectures i topologies dels sistemes i elements TIC necessaris per donar el servei objecte de la licitació s'implementaran d'acord amb els requeriments dels Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida.