

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT D'ATENCIÓ ALS PROVEÏDORS I CLIENTS EN
RELACIÓ A LA FACTURA ELECTRÒNICA**

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	OBJECTE DEL PLEC	3
3.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	4
5.	SEGUIMENT DEL SERVEI	6
6.	TERMINI D'EXECUCIÓ	7
7.	DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	7
8.	FACTURACIÓ DEL SERVEI.....	7

1. INTRODUCCIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) és una entitat empresarial pública depenent del Departament de Territori, que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de muntanya.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es regeix pels seus estatuts; per la normativa reguladora del sector públic de la Generalitat; per les normes de dret civil, mercantil i laboral; per la Llei ferroviària i per la normativa reguladora dels transports terrestres i per cable; i, en tot allò que li resulti d'aplicació, per les normes generals de règim jurídic i procediment de les administracions públiques, i per les normes reguladores de les finances públiques i el patrimoni de la Generalitat. Les activitats relacionades amb el turisme, l'esport i el lleure es regiran per la seva pròpia normativa.

Per això, FGC és una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, són més similars als d'una empresa privada.

2. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té per objecte definir les condicions tècniques que hauran de regir la contractació del treball necessari per al servei extern de suport d'atenció als proveïdors i clients per ajudar-los en l'operativa d'emissió i recepció de factures electròniques.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del contracte la realització d'un servei extern de suport d'atenció als proveïdors i clients per ajudar-los en l'operativa d'emissió i recepció de factures electròniques. Aquest servei consistirà en donar resposta a les preguntes respecte l'operativa de facturació, el circuit, el lliurament i altres qüestions relacionades amb la facturació, així com les incidències que puguin tenir els proveïdors i clients d'FGC durant la tramitació de les factures electròniques. Per altra banda, es durà a terme un seguiment de la facturació per tal d'assegurar que les factures finalitzen el seu circuit correctament (com per exemple: revisió de les factures electròniques rebutjades, revisió de les partides obertes pendents de facturar).

En concret, l'objecte del contracte comprèn les prestacions següents:

1. Assistència a proveïdors i clients en tot el circuit de facturació electrònica
2. Seguiment del circuit intern d'FGC de tramitació de les factures electròniques
3. Seguiment dels contractes de proveïdors i clients per a procedir a la seva facturació
4. Suport en l'obtenció i actualització de les dades de facturació dels diferents



4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, les activitats que es detallen a continuació. Per tal d'elaborar aquestes tasques, l'empresa adjudicatària disposarà d'un temps de formació mínima que es preveu d'un màxim de dos mesos presencialment a les oficines de FGC en que aprendrà la mecànica de funcionament interna d'FGC en relació a les activitats a desenvolupar.

4.1 Assistència a proveïdors i clients en tot el circuit de facturació electrònica

1. Assistència a proveïdors referent a qualsevol consulta i/o incidència relacionada amb la facturació i el seu cobrament

- assistir i donar suport als diferents proveïdors d'FGC durant el procés d'emissió de factures electròniques i el seu cobrament
- es preveu que l'assistència que doni l'adjudicatari sigui mitjançant tres vies diferenciades: telefònica, correu electrònic i videotrucada.
 - en horari de 8 a 15h de dilluns a divendres exceptuant festius
 - es preveu que el temps màxim de resposta sigui de 24 hores des de que arriba la consulta, excepte aquells casos puntuals que siguin per qüestions molt específiques i que requereixin atenció especial
- es valorarà la proposta d'una eina de seguiment d'atenció al proveïdor per fer el seguiment de resposta a les diferents consultes que arribin tant pel canal telefònic com pel correu electrònic i videotrucada.
- es valorarà el coneixement del circuit administratiu de facturació electrònica dins el sector públic de la Generalitat de Catalunya.

2. Assistència a clients referent a qualsevol consulta i/o incidència relacionada amb la facturació i el seu pagament

- assistir i donar suport als diferents clients d'FGC durant el procés recepció de factures electròniques i el seu pagament
- es preveu que l'assistència que doni l'adjudicatari sigui mitjançant tres vies diferenciades: telefònica, correu electrònic i videotrucada.
 - en horari de 8 a 15h de dilluns a divendres exceptuant festius
 - es preveu que el temps màxim de resposta sigui de 24 hores des de que arriba la consulta, excepte aquells casos puntuals que siguin per qüestions molt específiques i que requereixin atenció especial
- facilitar informació i resoldre els possibles dubtes dels clients relatius al procediment de facturació electrònica específic d'FGC i el seu grup d'entitats
- facilitar informació en relació a l'aplicatiu d'ingressos (SAP-SD) i la seva facturació



3. Recuperació d'usuaris de SAP i SERES

- manteniment i recuperació de les credencials d'usuari dels proveïdors que no puguin accedir un cop s'hagin donat d'alta a SAP i a SERES per a fer les recepcions de factures, mitjançant un Excel que posarà a disposició FGC
- actualització de les dades de facturació, per facilitar i obtenir informació tant de proveïdors com de clients fent servir SAP com a eina de consulta

4.2 **Seguiment del circuit intern d'FGC de tramitació de les factures electròniques**

1. Revisió de les factures electròniques rebutjades

- l'adjudicatari tindrà accés al sistema d'FGC per veure l'estat de les factures i a la Plataforma SERES per comprovar si:
 - s'ha emès el NIR corresponent
 - el proveïdor ha obert la notificació rebuda amb el NIR generat
- l'adjudicatari durà a terme una revisió diària de les factures rebutjades automàticament, per tal, de si és necessari, avisar als proveïdors que tornin a emetre la factura
 - els llistats de factures rebutjades automàticament s'extrauran de SAP i del registre comptable de factures (RCF)

2. Revisió de les factures electròniques rebudes

- Revisió i seguiment de les factures electròniques rebudes per comprovar que aquestes siguin correctes, i en cas contrari gestionar amb el proveïdor les modificacions pertinents.
- Caldrà que l'adjudicatari faci una revisió de totes aquelles factures rebudes que poden donar lloc a sospitar que tenen un número de facturació dubtosa.

3. Seguiment des de l'origen del circuit de la factura

- l'adjudicatari haurà d'estar familiaritzat amb tots els sistemes que conformem el circuit de factura electrònica, per tal de poder donar informació complerta als proveïdors/clients que tinguin problemes o incidències amb les factures electròniques (consulta a l'eFACT, Punt general d'entrada de factures electròniques del Consorci AOC, accés i consulta al sistema GEFACT, hub de recepció de factures electròniques de la Generalitat de Catalunya).
- l'adjudicatari haurà de comprovar que totes les factures que arriben a la plataforma GEFACT (de la Generalitat de Catalunya) dirigides a FGC són les mateixes que arriben als sistema final d'FGC, siguin factures correctament



enviades o rebutjades, i donar informació i solució per aquelles factures que no han arribat correctament (detecció del punt d'aturada del circuit, contacte amb els serveis de la Generalitat de Catalunya i/o eFACT, del Consorci AOC)

4.3 Seguiment dels contractes de proveïdors per a procedir a la seva facturació

1. Revisió continua dels treballs pendents de facturar dels proveïdors

- l'adjudicatari ha de fer un seguiment al sistema comptable d'FGC, amb l'objectiu de comprovar aquells treballs realitzats i que estan pendents que els proveïdors els facturin.
- En el cas que el servei s'hagi realitzat i estigui conforme per part del centre d'FGC, caldrà posar-se en contacte amb el proveïdor per gestionar l'elaboració i el lliurament de la factura electrònica

2. Revisió de les partides obertes pendents de rebre factura

- l'adjudicatari haurà de revisar les partides obertes pendents de facturar i si s'escau, posar-se en contacte amb els proveïdors per gestionar l'elaboració de la factura
- l'adjudicatari haurà de realitzar un informe de seguiment mensual de l'estat del compte de partides obertes pendents de rebre factura.

4.4 Suport en l'obtenció i actualització de les dades de facturació dels diferents clients d'FGC

1. Actualització del Mestre de Clients amb les noves dades necessàries per a facturar

- sol·licitar informació, ja sigui per correu electrònic o via telefònica, als clients d'FGC i al seu grup d'entitats, referent a les dades mestres de clients per a què l'àrea de Comptabilitat d'FGC pugui actualitzar les dades a l'aplicació de facturació de SAP

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

Es realitzarà un seguiment mensual del projecte mitjançant un informe que caldrà lliurar sobre l'estat del mateix i mencionant qualsevol incidència que pugui afectar al desenvolupament dels treballs, incloent entre altres, els següents aspectes:

- Resum de les consultes rebudes (en estat tancat i en curs) incloent el seguiment de les mètriques de temps de resposta i indicant la forma de contacte del proveïdor.



- Resultats de la facturació considerant:
 - Factures rebudes per part d'FGC (Tenint en consideració, si s'escau, les possibles diferències de factures rebudes a GeFACT i als sistema final d'FGC)
 - Factures rebutjades (Tenint en consideració la diferència entre les factures rebutjades automàticament o per altres motius lligats amb la unitat de negoci)
 - Factures rebudes que poden donar lloc a sospitar que tenen un número de facturació dubtosa.
- Estat dels proveïdors amb partides obertes pendents de facturar
- Estat de les dades pendents d'actualitzar del Mestre de Clients

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

S'estima que la duració del projecte sigui aproximadament d'un període d'1 any amb la possibilitat de prorrogar 4 anys més, mitjançant pròrroques bianuals.

7. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

A l'hora de valorar el dimensionament del servei l'adjudicatari pot prendre com a referència els següents volums en relació a factures rebudes i emeses:

- Número de proveïdors actius: 2.000
- Número de factures rebudes: 2.800 al mes
- Número de clients: 300 actius
- Número de factures emeses: 500 mes, factures complertes a clients 300 mes

L'horari d'assistència a proveïdors serà de 8 a 15h, mentre que l'horari laboral serà de dilluns a divendres de 8 a 16h (sense tenir en compte els festius).

8. FACTURACIÓ DEL SERVEI

El contractista procedirà a facturar el servei mensualment l'import d'adjudicació previ lliurament a FGC de la relació de tasques realitzades i hores de dedicació, que acrediti la prestació del servei.

Per lliurar la informació de tasques realitzades i hores de dedicació, l'adjudicatari posarà a disposició una eina per gestionar l'estat de les tasques encomanades per part d'FGC que inclourà, la informació a reportar a efectes de facturació.