



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT DE LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES SPAI SICAL I SPAI COMMET I SERVEI D'ASSISTÈNCIA AVANÇADA DE L'APLICACIÓ SPAI SICAL.

Índex

1.	Introducció	2
2.	Objecte del contracte	2
3.	Requeriments tècnics de les prestacions objecte del contracte:	2
3.1.	Servei de manteniment	2
3.2.	Servei de suport	3
3.3.	Servei d'assistència avançada	4
4.	Canals d'accés al suport i manteniment	4
5.	Nivells de servei. Tasques de manteniment dels sistemes	5
6.	Gestió de les incidències	5
7.	Gestió de peticions	6
8.	Entorn d'execució HTML	6
9.	Mòdul d'auditoria	7
10.	Obligacions de l'empresa contractista	7
11.	Seguretat i confidencialitat de la informació	8
12.	Transferència tecnològica	8

Signatura 1 de 1	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya	10/04/2025

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	77b0f8f7df654ad99485babd30e3d6c2001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1. Introducció

El present plec té per objecte la regulació del servei de suport, manteniment de les aplicacions informàtiques SPAI SICAL i SPAI ComMet, així com el servei d'assistència avançada de l'aplicació SPAI SICAL que han estat contractades amb anterioritat a l'empresa SPAI INNOVA ASTIGITAS, SL i actualment es troben en funcionament a l'Ajuntament de Ripollet.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte de serveis és establir les condicions que han de regir el servei de manteniment i suport de les aplicacions SPAI SICAL i SPAI ComMet, el servei d'assistència avançada de l'aplicació SPAI SICAL, els mòduls que l'Ajuntament té instal·lats, SPAI auditoria, SPAI pressupost i l'actualització a la nova versió HTML.

És obligació de l'adjudicatària el manteniment de les aplicacions en tot allò que com a mínim vingui derivat de:

- L'evolució tecnològica que l'adjudicatària hagi incorporat a les aplicacions.
- La correcció de possibles mals funcionaments de les aplicacions.
- Adaptació als canvis legislatius que puguin tenir afectació en l'ús de les aplicacions i integracions d'obligat compliment per normativa.

L'objecte de contracte recau sobre un software propietari i només l'empresa que disposa del codi font SPAI INNOVA ASTIGITAS, SL en pot prestar servei.

Aquest programari informàtic és imprescindible per assolir una major eficàcia, eficiència i seguretat en la gestió econòmica financera dels serveis de l'Ajuntament.

3. Requeriments tècnics de les prestacions objecte del contracte:

3.1. Servei de manteniment

L'adjudicatari haurà de garantir la no obsolescència tecnològica en el temps i la perdurabilitat de l'aplicació de comptabilitat SPAI Sical, permetent mantenir una evolució amb la tecnologia en cada moment, i ser capaç de donar resposta a les necessitats emergents del sector.

S'haurà de prestar els serveis necessaris per tal que l'Ajuntament gaudeixi de les darreres actualitzacions de l'aplicació SPAI Sical. Aquestes actualitzacions han d'estar revisades i no resultar inferiors en qualitat de funcionament o funcionalitats respecte de les precedents. En cas que s'observi alguna incidència

Signatura 1 de 1	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya	10/04/2025

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	77b0f8f7df654ad99485babd30e3d6c2001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



d'aquest tipus es comunicarà a l'adjudicatari per tal que es pugui solucionar ràpidament.

L'Ajuntament podrà realitzar suggeriments i sol·licitar canvis i millores en l'aplicació. Sempre que sigui possible l'adjudicatari haurà d'incorporar aquests suggeriments i millores en l'aplicació SPAI Sical de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actualitzacions del programari necessàries amb les noves versions de l'aplicació. Aquestes versions incorporaran les millores i correcció d' incidències amb l'objectiu millorar l'operativitat, facilitat d'ús i inclusió de noves tecnologies i funcionalitats d' acord amb l'evolució i tendències del mercat.

L'adjudicatari establirà un canal perquè el personal de l'Ajuntament pugui comunicar les seves incidències i errors observats en les aplicacions.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'introduir noves versions que permetin adaptar l'operativa i funcionalitats pròpies de l'aplicació als canvis normatius i obligacions legals comptables que es introdueixin durant la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de tenir coneixement i estar al corrent canvis normatius que siguin d'aplicació, sens perjudici que l'Ajuntament pugui traslladar noves consideracions. En el cas de canvis normatius, l'empresa adjudicatària comunicarà a l'Ajuntament els terminis previstos d'adaptació de les aplicacions, estant aquests ajustats amb antelació suficient a la d'entrada en vigor d'aquests.

3.2. Servei de suport

Servei de suport als usuaris: L'adjudicatari haurà de prestar els serveis d'assistència funcional i operativa usuaris de l'aplicació de l'Ajuntament, serveis que tenen com a finalitat assistir en aquells dubtes, consultes o procediments que puguin tenir amb l'ús de l'aplicació SPAI Sical.

El servei de suport consistirà per part d'adjudicatari a realitzar assessorament directe en el desenvolupament dels procediments i registre d'operacions, afavorint l'explotació de totes les funcionalitats del producte, amb el propòsit d'agilitar la gestió per l'usuari.

El suport no podrà tenir cap tipus de limitació quant a nombre de sol·licituds o incidències comunicades.

Servei de suport a les persones administradores: En els processos d'actualització de l'aplicació i altres processos relacionats amb la infraestructura



o sistemes vinculats a l'aplicació objecte de la licitació, el personal del departament de serveis econòmics així com el personal de la unitat d'informàtica podrà accedir a un servei de suport específic amb personal tècnic, que assistiran amb connexions remotes si fos necessari, en els processos a realitzar.

Per part de l'adjudicatari es prestarà suport telefònic o mitjançant connexió remota en els processos d'actualització dels productes de Spai Innova.

3.3. Servei d'assistència avançada

Inclou aquells serveis de suport que tinguin una complexitat superior a la resolució de consultes sobre l'operativa de l'aplicació, i del propi manteniment i correcció d'incidències. Concretament:

- a) Assessorament en l'execució d'operacions comptables per personal especialitzat i expert.
- b) Elaboració i personalització de documents comptables.
- c) Elaboració d'operacions necessàries en l'apertura del exercici comptable i la pròrroga del pressupost.
- d) Elaboració d'operacions i documentació corresponent al tancament de l'exercici i la liquidació de comptes.
- e) Elaboració dels informes i documents propis de la compte General, així com la remissió al Tribunal de Comptes.
- f) Elaboració de l'informe trimestral del Deute comercial.
- g) Obtenció de fitxers d'hisenda, on es tingui en compte:
 1. Generació i verificació.
 2. Pressupost prorrogat i pressupost definitiu.
 3. Liquidació anual.
 4. Morositat: amb freqüència trimestral o anual.
 5. Execució trimestral del pressupost.
 6. Període mig de pagament: informe mensual o trimestral.
- h) Generació i verificació del fitxer per al Tribunal de Comptes, del compte General.

4. Canals d'accés al suport i manteniment

L'empresa adjudicatària tant en l'assistència funcional i operativa com per a la comunicació d'incidències i errors amb l'aplicació haurà d'oferir diferents canals de comunicació:

- **Suport telefònic "hot-line" il·limitat:** Haurà de disposar d'un servei d'assistència telefònica durant tota la jornada de treball, de dilluns a dijous de 8 a 20 hores i divendres de 8 a 15 hores.





- **Pàgina web de consultes i peticions:** Haurà de disposar d'una pàgina web on es puguin registrar les sol·licituds de suport mitjançant formulari web i on es podrà realitzar el seguiment de l'estat de la consulta.

L'accés a la web de consultes haurà d'estar disponible durant 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

- **Assistència en línia mitjançant connexió remota:** Quan les circumstàncies o la complexitat de la consulta o la incidència es requereixi un tractament més personal, es podrà realitzar l'assistència en línia mitjançant connexió remota. Aquesta connexió requerirà en tot cas l'autorització expressa per part del personal de l'Ajuntament.
- **Assistència presencial:** Quan fos necessari assistència presencial en resolucions d'incidències considerades molt greus es desplaçarà un tècnic presencialment, prèvia sol·licitud amb una antelació de 48 hores.

5. Nivells de servei. Tasques de manteniment dels sistemes.

Per tal de garantir el que estableix el RD 3/2010 de l'Esquema Nacional de Seguretat i segons la Guia CCN-STIC 823, les entitats públiques han de garantir nivells de serveis.

La prestació del servei pot estar subjecte a incidents que puguin comprometre el manteniment d'uns nivells adequats. En aquest sentit, i per tal aconseguir que aquests incidents impactin en la menor mesura possible en la prestació del servei, s'estableixen uns criteris de prioritització d'incidentes que permetin oferir uns temps de resposta i resolució correctes. Aquests criteris de prioritització es recullen en dos tipus: Normal i crític.

Els tipus de manteniment a considerar per part de l'empresa adjudicatària son els següents:

- **Manteniment preventiu:** Consisteix en la revisió constant del software per a detectar possibles focus de problemes que puguin sorgir en el futur.
- **Manteniment predictiu:** Avalua el flux d'execució del programa per poder saber amb certesa el moment en que es produirà l'error, i així determinar quan és adequat realitzar els ajustos corresponents.
- **Manteniment correctiu:** Corregeix els defectes trobats en el programari i, que originen un comportament diferent al desitjat. Aquests defectes poden ser de processament, rendiment, programació, seguretat o estabilitat, entre d'altres.



- **Manteniment adaptatiu:** Si es requereix canviar l'entorn d'ús de l'aplicació pot ser indispensable modificar-la per mantenir la seva plena funcionalitat en aquestes noves condicions.
- **Manteniment evolutiu:** És un cas especial on l'adaptació resulta pràcticament obligatòria, ja que en cas contrari el programa quedaria obsolet amb el pas del temps. Per exemple, el canvi de versió de navegador sol obligar a realitzar ajustos en plugims i aplicacions web. També inclou les modificacions normatives.
- **Manteniment legal:** Cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'entitat les versions adaptades.

6. Gestió de les incidències

La gestió de les incidències es realitzarà pel personal tècnic adscrit al contracte i a petició del personal municipal. Es tipificarà si es tracta d'una incidència normal o crítica en el moment de la comunicació de la incidència.

Els temps de resposta i resolució de les incidències establerts són els següents:

Tipus d'incidència	Temps de resposta	Temps de resolució
Normal	≤ 4 hores	≤ 16 hores
Crítica	≤ 1 hora	≤ 4 hores

S'entén per temps de resposta el temps que passa des de la petició fins que el centre de suport es posa en contacte, i s'entén per temps de resolució el temps que passa des de que el centre de suport es posa en contacte fins que s'aporta una solució.

7. Gestió de peticions

La prestació del servei pot estar subjecte a noves necessitats al llarg de l'execució del contracte. Aquestes necessitat poden ser de dos tipus: Normals o urgents, classificant-se com a tal aquelles que poden afectar al normal funcionament del sistema.

Les peticions poden ser de molts tipus: peticions de compra, sol·licituds de nous serveis, peticions per adaptar informes, consultes tècniques, resolució de dubtes, assessorament,, etc. No es parla mai de nous desenvolupaments que hagin de ser sotmesos a avaluació o anàlisi, i que estiguin fora del l'abast del servei. Així doncs, l'abast del manteniment abasta totes aquelles modificacions adaptatives i perfectives que no vinguin determinades per una solució particular sol·licitada "a mida". Es podrà considerar com a manteniment totes aquelles tasques de





desenvolupament que comportin adaptacions funcionals derivades de modificacions legals o conjunturals que afectin tots els clients.

També es consideren peticions, qualsevol consulta sobre operativa de sistema, que pot esdevenir o no en una incidència.

Pel que fa als temps de resposta i resolució s'han establert els següents nivells de servei:

Tasca	Temps de resposta	Temps de resolució
Normal	≤ 2 dies	≤ 7 dies
Urgent	≤ 1 dia	≤ 3 dies

S'entén per temps de resposta el temps que passa des de la petició fins que el centre de suport es posa en contacte, i s'entén per temps de resolució el temps que passa des de que el centre de suport es posa en contacte fins que s'aporta una solució.

8. Entorn d'execució HTML

L'entorn d'execució de l'aplicació serà HTML i garantirà:

- Un entorn més àgil amb una gestió independent de dispositius i sistemes operatius.
- Permetrà un ús en qualsevol moment, en qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu (ordinador, tableta, ...).
- No requerirà instal·lació de cap component en l'equip, només haurà de ser necessari un navegador compatible amb HTML5.
- Haurà de ser compatible amb les darreres versions dels navegadors més habituals (Chrome, safari, Firefox, Edge).
- Haurà de disposar d'un sistema autenticació segura amb doble factor (2FA).

9. Mòdul d'auditoria

La Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, es va modificar mitjançant la Llei orgànica 6/2015, de 12 de juny, per introduir un nou apartat 3 a l'article 12 on s'indicava que les intervencions generals o òrgans equivalents de cada administració són les encarregades de realitzar una auditoria de sistemes anuals per verificar que els corresponents registres comptables de factures compleixen amb les condicions de funcionament previstes a la normativa.

Per tal de poder dur a terme aquesta funció l'aplicació haurà de disposar del mòdul d'auditoria amb els següents objectius:



- Analitzar els processos relacionats amb el tractament de les factures: Auditoria del compliment de la normativa en factures en paper, comprovació de la correcta inscripció de les factures electròniques rebudes, temps mig d'inscripció de factures, estadística d'evolució i flux de l'estat de factures.
- Detectar per a permetre corregir els possibles desajustos o incidències en les aplicacions comptables, o en las connexions entre el PGEF i el RCF, que puguin derivar en problemes de gestió o en incompliment del període mig de pagament.
- Compliment amb l'auditoria dels registres comptables de factures previst a l'article 12 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre.

L'obtenció de la informació per l'auditoria s'haurà de realitzar a partir de la informació recollida en el Punt General d'Entrades de Factures Electròniques (PGEFe) i de la informació del registre Comptable de Factures (RCF) de la comptabilitat en ús de l'entitat.

10. Obligacions de l'empresa contractista

Són obligacions del contractista, les següents:

10.1. Aspectes generals:

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament de Ripollet.

L'empresa contractista no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, l'empresa adjudicatària mantindrà les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial.

L'empresa contractista nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb l'Ajuntament de Ripollet, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

10.2. Consideracions personal:

Només el personal de l'empresa contractista assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament de Ripollet, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.

Signatura 1 de 1	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya	10/04/2025

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	77b0f8f7df654ad99485babb30e3d6c2001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



L'empresa contractista haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor/a a raó de la prestació del servei.

L'empresa contractista es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.

L'empresa contractista haurà de formalitzar contractes de confidencialitat amb aquelles persones treballadores de la seva empresa que puguin tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat amb el seu lloc de treball i funcions.

11. Seguretat i confidencialitat de la informació

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP 2017, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal de les que és responsable l'Ajuntament de Ripollet, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'Ajuntament podrà facilitar a l'empresa adjudicatària còpia de la base de dades per tal que es puguin realitzar les actuacions necessàries per al manteniment de l'aplicació, però aquesta còpia també s'ha de considerar confidencial i només es podrà fer ús de les dades per al bon funcionament de l'aplicació.

12. Transferència tecnològica

Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària s'ha de comprometre en tot moment a facilitar a les persones designades per part de l'Ajuntament de Ripollet, la informació i documentació que es sol·liciti per disposar d'un total coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de la tecnologia, mètode i eines utilitzades per resoldre'ls.



S'haurà de complir els següents punts:

- L'Ajuntament de Ripollet és l'únic propietari de totes les dades generades, emmagatzemades o processades per l'aplicació, inclosos, però no limitat a, registres comptables, històrics de transaccions i configuracions personalitzades.
- SPAI Innova Astigitas SL haurà de lliurar el model de dades complet:
 - o Diagrama Entitat-Relació: Representació gràfica de la base de dades.
 - o Esquema de taules: Estructura detallada de cada taula (camp, tipus de dades, relacions).
 - o Restriccions i claus primàries /foranies.
 - o Procediments d'emmagatzematge, vistes i funcions rellevants.
 - o Diccionari de Dades: Descripció de cada taula i camps, inclòs el seu propòsit i restriccions.
- L'empresa adjudicatària ha d'oferir una eina per a la exportació de dades en format estàndard àmpliament acceptat, com pot ser CSV, Excel, XML o JSON.
- S'haurà de detallar el procés d'accés i exportació de dades:
 - o Eines integrades en el sistema.
 - o Scripts o APIs proporcionats per l'extracció de dades
 - o Accessos directes a la base de dades.
- L'Ajuntament de Ripollet podrà realitzar exportacions de dades sense límit de freqüència o volum, a excepció de les restriccions tècniques inherents al sistema.
- L'empresa adjudicatària prestarà assistència tècnica en l'exportació de dades, incloent la resolució de problemes relacionats amb els formats, compatibilitats o integritat de dades, sota els termes del servei de suport contractat.
- En el cas que finalitzi el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament totes les seves dades emmagatzemades al sistema en un format accessible i llegible, dins del termini de 30 dies, sense cost addicional. La integritat i seguretat de les dades durant l'exportació serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- Les dades exportades han d'estar lliures d'errors, inconsistència o pèrdua, i s'ha de fer ús de mecanismes segurs per a la seva transferència.
- El procés d'exportació estarà inclòs com a part del servei regular, excepte que l'Ajuntament sol·liciti exportacions personalitzades que requereixin un desenvolupament o suport tècnic addicional.

Ripollet, a data de la signatura electrònica.

Signatura 1 de 1	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya	10/04/2025

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	77b0f8f7df654ad99485babd30e3d6c2001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	