



**TEATRE NACIONAL
DE CATALUNYA**

**CONTRATACIÓ SUBMINISTRAMENT SOLUCIÓ TECNOLÒGICA EN MODALITAT
SAAS PER A L'OPTIMITZACIÓ DE LA GESTIÓ DE LA FACTURACIÓ REBUDA I
EMESA.**

Expedient : TNC-2025-116

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

DOCUMENT D'ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA EN MODALITAT SAAS PER A L'OPTIMITZACIÓ DE LA GESTIÓ DE LA FACTURACIÓ REBUDA I EMESA.

1. ANTECEDENTS

En relació a la facturació rebuda:

El TNC té un sistema de gestió econòmica, l'ERP Oracle E-Business suite. Dins aquest sistema, el pressupost del TNC es reparteix per departaments, projectes, fases, subfases i conceptes. Els usuaris del sistema generen sol·licituds de comanda dins el sistema amb càrrec a un departament/projecte/fase/subfase/concepte. Quan aquesta sol·licitud és aprovada per la persona responsable, es crea una reserva de crèdit pressupostari. La sol·licitud de comanda que ha fet una reserva de crèdit, depenent de les seves característiques passa per diferents fluxos d'aprovació fins que esdevé una comanda.

Quan el subministrament o servei s'ha realitzat, el proveïdor envia la factura corresponent. Les factures es reben electrònicament a través de la plataforma de la Generalitat de Catalunya GEFACT , en paper o en pdf per correu electrònic.

Quan es reben les factures, si es reben en paper o en pdf, es digitalitzen a través de l'eina de digitalització documental certificada DocGes.

Després, les factures rebudes a través del DocGes es confronten amb les comandes i s'aproven si s'escau (si no, es poden rebutjar). Aquesta confrontació es produeix en un sistema fet a mida amb APEX.

En el confrontador de factures desenvolupat amb APEX també es descarreguen les factures electròniques provinents del GEFACT, que es confronten amb les comandes i s'aproven si s'escau (si no, també, es poden rebutjar). En paral·lel a descarregar-se al confrontador, aquestes factures també es descarreguen al DocGes, per així tenir un arxiu únic de factures rebudes.

Un cop aprovada la factura, passa a l'ERP Oracle e-Business suite per a la seva comptabilitat. En la comptabilitat, a cada factura se li dona un codi FR. Aquest codi i tota la informació comptable de la factura es recull automàticament al DocGes, després de donar l'ordre.

A banda, l'arxiu de totes les factures també va a SHAREPOINT des del DocGes.

En relació a la gestió de les caixes d'efectiu:

Es gestionen fora de sistema (aprovacions, seguiment de provisions extres,...). Les sol·licituds de comanda i la confrontació de les factures amb les sol·licituds es fan en els mateixos sistemes descrits en l'apartat en relació a la facturació rebuda.

En relació a la facturació emesa:

En un sistema desenvolupat a mida amb APEX, es creen les comandes de venda que generen una factura emesa a l'ERP Oracle E-Business suite. És una factura emesa en PDF.

En relació a la tramesa de les comandes als proveïdors:

Les comandes a proveïdors generades des de l'ERP Oracle e-Business suite (tal i com s'ha explicat en l'apartat en relació a la facturació rebuda) generen un PDF. Aquest PDF, prèvia exportació, es pot trametre al proveïdor. No queda registrada a l'ERP ni la tramesa, ni la resposta del proveïdor,....

2. OBJECTE

L'objecte d'aquesta contractació és el subministrament i la implementació d'una solució tecnològica en modalitat SaaS per a l'optimització de la gestió de la facturació rebuda i emesa sotmesa a la legalitat vigent per al Teatre Nacional de Catalunya S.A.

3. REQUISITS GENERALS DE LA PLATAFORMA A SUBMINISTRAR

Aquesta solució tecnològica en modalitat SaaS cal que disposi de:

- La digitalització documental certificada de les factures rebudes, que substitueixi l'actual sistema DocGes
- La gestió de les caixes en efectiu
- La confrontació intel·ligent i automatitzada entre factures i comandes mitjançant IA, amb integració nativa a Oracle E-Business Suite.
- L'emissió de factures en pdf i electròniques. Aquest sistema, a més, haurà de garantir que en el moment de l'expedició de la factura, generi, guardi i envii a l'Agència Tributària espanyola (AEAT) un resum de la factura anomenat registre de facturació, d'acord amb la normativa vigent del VERI*FACTU.
- La tramesa automatitzada al proveïdor de les comandes emeses des de l'ERP Oracle e-Business suite.
- La disponibilitat d'un connector natiu per a Oracle que permeti la integració directa i sense intermediació addicional amb la plataforma Oracle e-Business Suite.

4.PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

4.1 Requisits obligatoris:

4.1.1 En relació a la digitalització documental certificada de les factures rebudes

El sistema hauria de:

- Estar homologat per l'Agència Tributària espanyola, en compliment de l'article 7 apartat e) de l'Ordre EHA962/2007 i de l'apartat novè de la Resolució de 24 d'octubre de 2007 sobre el procediment per a l'homologació de software de digitalització de factures.
- Facilitar la captura automàtica i precisa de les dades contingudes en factures escanejades o fotografiades, utilitzant un sistema de reconeixement òptic de caràcters (OCR) avançat, amb capacitat per reconèixer i extreure automàticament dades clau de les factures (proveïdor, data, número de factura, import total, base imposable, impostos aplicats, entre altres). Integrar-se amb tecnologies basades en IA per identificar automàticament els camps rellevants de les factures sense necessitat d'una plantilla predefinida per a cada proveïdor.
- Tenir la capacitat de processar múltiples formats d'imatges (JPG, PNG, TIFF, PDF, etc.) i de gestionar una àmplia varietat de dissenys i formats de factures, assegurant-ne una alta precisió i eficiència en la captura.
- Ser un sistema d'aprenentatge automàtic que permeti millorar de forma contínua la precisió i eficiència del reconeixement i extracció de dades, a partir del feedback manual i automàtic del sistema.
- Disposar d'un interfície d'usuari amigable que faciliti la verificació ràpida i senzilla de les dades capturades, permetent la correcció manual en cas d'error amb un sistema d'aprenentatge immediat per a futures extraccions.
- Tenir la capacitat per gestionar volums elevats de factures de manera ràpida i eficaç, minimitzant la intervenció manual del personal i optimitzant els recursos de temps i costos.
- Integrar-se amb les plataformes GEFACT i Oracle e-Business Suite i amb el confrontador de factures desenvolupat amb APEX.

Aquest sistema de digitalització documental certificat de les factures rebudes haurà d'integrar-se en el següent circuit i sistemes actuals:

Primer. Les factures es rebran:

- per correu electrònic en PDF, WORD o altres formats
- en paper
- electrònicament pel GEFACT
- electrònicament a través del correu electrònic

Segon. Les factures rebudes en PDF o en paper es pujaran automàticament al nou sistema de digitalització documental certificat de factures rebudes, que les digitalitzarà segons normativa vigent.

Les factures electròniques rebudes per correu electrònic (no provinents del GEFACT) es penjaran al nou sistema de digitalització, no caldrà digitalitzar-les.

Tercer.

Abans del 31 de desembre de 2025:

El nou sistema de digitalització enviarà les factures digitalitzades al sistema desenvolupat amb APEX que utilitza el TNC i que permet confrontar les comandes de compra amb les factures rebudes (explicat en el primer apartat d'aquest document) i finalment, si s'escau, s'aprovaran. Si no s'aproven, es rebutjaran.

Les factures electròniques provinents del GEFACT es descarregaran en el confrontador desenvolupat amb APEX i en paral·lel s'hauran de guardar en el nou sistema de digitalització documental certificat de factures rebudes.

Quart. Les factures aprovades seran enviades automàticament a Oracle E-Business suite, a on es comptabilitzaran i es pagaran.

Durant el 2026:

Es substituirà el confrontador actual desenvolupat amb APEX pel nou confrontador. Les característiques d'aquest nou confrontador s'expliquen en l'apartat 4.1.3.

Cinquè. Un cop comptabilitzades, totes les factures es guardaran en el nou sistema de digitalització documental certificat de factures rebudes. S'hi guardarà el codi FR que la comptabilitat li hagi donat, així com tota la informació comptable afegida.

A banda, l'arxiu de totes les factures també haurà d'anar a SHAREPOINT.

4.1.2 En relació a les caixes en efectiu

La solució haurà d'integrar funcionalitats per a la gestió eficient de factures simplifcades o complertes, provinents de liquidacions de caixes en efectiu, integrant-se amb els sistemes ja existents.

Caldrà que sigui una eina amb la que es pugui:

- Recollir els saldos fixos de les caixes en efectiu.
- Recollir les provisions extres de caixa i la gestió de les seves liquidacions. Registrar les peticions de les provisions i aprovació d'aquestes pel D d'Administració.
- Aplicar la digitalització documental certificada de les factures rebudes pagades per caixa (caixes fixes i provisions extres de caixa) per cada usuari, segons les instruccions del punt 4.1.1 d'aquest document, poder-les relacionar amb la caixa corresponent amb les que han estat pagades (fixes o provisions extres), automatitzar l'entrada de la sol·licitud de comanda corresponent a l'ERP Oracle e-Business suite , en base a la factura digitalitzada i mantenir obertes les liquidacions fins que l'usuari del sistema, que té els permisos assignats, doni

l'ordre de liquidació de caixa a Administració, demanant la reposició dels saldos fixos de caixa o la liquidació de la provisió extra d'efectiu, segons s'escaigui.

Quan es digitalitzin les factures rebudes, caldrà que l'usuari pugui informar al sistema si es tracta d'una factura simplificada o no. En el cas de factures simplificades, el camp del proveïdor sempre serà el mateix "Teatre Nacional de Catalunya" i el camp de l'IVA no estarà informat i el brut de la factura coincidirà amb el total a pagar.

- Quan a Administració li arribi la petició de reposició de caixa fixa o la liquidació de la provisió extra d'efectiu, haurà de poder visualitzar i també imprimir un resum de les factures i de les comandes relacionades i l'import a liquidar, suma dels imports parcials de cada factura. Des d'Administració, després de la corresponent revisió, si és correcte, podrà confrontar a través del confrontador de que disposa el TNC (creat amb APEX com ja s'ha explicat en el primer punt d'aquest document) les factures amb les comandes. Si no fos correcte, des d'Administració es podrà editar la lectura de la factura i fer l'esmena corresponent. A partir del 2026, s'utilitzarà el nou confrontador explicat en l'apartat 4.1.3.
- Després de la confrontació feta per Administració, les factures aprovades seran enviades automàticament a Oracle E-Business suite, a on es comptabilitzaran i es registrarà el pagament realitzat.
- Un cop comptabilitzades, totes les factures es guardaran en el nou sistema de digitalització documental certificat de factures rebudes (punt 4.1.1 d'aquest document). S'hi desarà el codi FR que li hagi assignat la comptabilitat, així com tota la informació comptable addicional.

A banda, l'arxiu de totes les factures també haurà d'anar a SHAREPOINT.

- Administració després d'haver revisat la liquidació de caixa rebuda, caldrà que es pugui autoritzar o bé la reposició de caixa fixa o bé la liquidació de caixa extra. En el segon cas, es validarà el retorn d'efectiu (si la suma dels totals de les factures liquidades és inferior a la provisió) o l'increment de sortida de caixa (si la suma dels totals de les factures liquidades és superior a la provisió). El sistema haurà de recollir el fluxograma que s'escaigui per donar resposta a les liquidacions corresponents en cada cas.
- A més, el sistema haurà de contemplar els següents aspectes:
 - Possibilitat que diverses factures a nom d'un mateix proveïdor s'enllacin amb una única comanda.
 - Possibilitat que diversos tiquets simplificats s'enllacin amb una mateixa comanda a nom del proveïdor TNC.
 - Possibilitat d'agrupar diversos tiquets i numerar-los com un sol tiquet de caixa per simplificar el volum de tiquets individuals.
 - Una aplicació mòbil per escanejar els tiquets i pujar-los directament al programa o si haurà de ser via mòbil personal, requerint una transferència entre sistemes.

4.1.3 Confrontació intel·ligent entre factures i comandes

El sistema haurà d'incorporar funcionalitats de confrontació entre les factures rebudes i les comandes emeses a través de l'ERP Oracle E-Business Suite. Aquestes funcionalitats han d'anar molt més enllà d'una simple comparació lineal de camps, amb l'objectiu de substituir el confrontador actual per una solució més robusta, flexible i intel·ligent.

Funcionalitats clau:

- **Ús de tècniques d'intel·ligència artificial (IA)** per a la confrontació avançada:
 - Capacitat per gestionar **variacions menors en les descripcions d'articles**, com sinònims, abreviatures o errors tipogràfics.
 - **Identificació de factures duplicades** amb lleugeres diferències en imports, dates o referències.
 - **Detecció de patrons anòmals** en preus, quantitats o condicions respecte a l'històric de compres o a la comanda original.
 - Capacitat per aplicar **regles de negoci configurables** per adaptar-se a diferents escenaris de compra i proveïdors.
- **Capacitat d'aprenentatge automàtic (machine learning):**
 - El sistema hauria de poder **aprendre de les correccions i decisions** preses pels usuaris durant la gestió d'excepcions.
 - Aquest aprenentatge ha de permetre **millorar la precisió i eficiència** de les confrontacions futures, reduint el nombre d'excepcions manuals.
 - Possibilitat de **configurar regles d'aprenentatge supervisat**, amb validació prèvia abans d'aplicar canvis automàtics.
- **Integració nativa amb Oracle E-Business Suite:**
 - El confrontador ha d'estar **plenament integrat amb els mòduls de compres i finances** de l'ERP Oracle, accedint directament a les dades de comandes, recepcions i factures.
 - Ha de permetre la **confrontació en temps real** o programada, segons les necessitats operatives.
 - S'ha de garantir la **compatibilitat amb les versions actuals i futures** d'Oracle, així com la disponibilitat de suport tècnic especialitzat per a la seva configuració i manteniment.
- **Traçabilitat i auditories:**
 - Registre detallat de totes les confrontacions realitzades, amb **històric d'accions, resultats i decisions** preses.

Tal com es detalla en els punts 4.1.1 i 4.1.2, aquest confrontador s'haurà d'integrar amb el nou sistema de digitalització documental certificada de les factures rebudes. També serà necessari que permeti la càrrega de les factures electròniques provinents del GEFACT. Paral·lelament a la descàrrega al confrontador, aquestes factures també hauran de ser descarregades en el nou

sistema de digitalització de factures per assegurar així un arxiu únic de factures rebudes.

4.1.4 En relació a les factures emeses en pdf i electròniques

El sistema informàtic ofert haurà de garantir el compliment estricte de les disposicions dels Reial Decret 1007/2023, de 5 de desembre, modificat pel Reial Decret 254/2025, d'1 d'abril, i de l'Ordre HAC/1177/2024, de 17 d'octubre, així com qualsevol altra normativa legal que s'estableixi en un futur relativa a l'emissió de factures i a la seva tramitació/tramesa a la Hisenda Pública Espanyola (AEAT). Haurà de ser un sistema que aconsegueixi amb els requisits de llegibilitat, ineluctabilitat i traçabilitat en els termes definits reglamentàriament. Aquest sistema haurà de produir un fitxer estructurat per cada factura que es transmetrà voluntàriament a l'AEAT a través del VERI*FACTU.

Per altra banda, serà un sistema que permetrà l'emissió de facturació electrònica segons l'establert en la Llei 18/2022, de 28 de setembre, de creació i creixement d'empreses i sotmès a la normativa que es publiqui en un futur i que donarà inici al còmput dels terminis previstos en la disposició final vuitena de la Llei 18/2022, de 28 de setembre, per a l'entrada en vigor de la factura electrònica obligatòria en els termes que preveu el Ministeri d'Hisenda: <https://www.facturae.gob.es/Paginas/Index.aspx>

Aquest nou sistema d'emissió de factures electròniques i que s'enviarà voluntàriament a l'AEAT a través del VERI*FACTU s'haurà d'integrar amb el sistema actual del TNC de comandes de venda desenvolupat amb APEX i amb la comptabilitat de les factures a l'Oracle e-Business suite, explicat en la part introductòria d'aquest document. Un cop la comanda de venda sigui introduïda i validada en el sistema propi de comandes de venda del TNC, s'emetrà una factura electrònica que es comptabilitzarà a l'ERP Oracle e-Business suite i que s'enviarà a l'AEAT segons la normativa existent relativa al VERI*FACTU i a la facturació electrònica vigent. El nou sistema haurà de permetre integrar-se amb l'ERP Oracle e-Business suite perquè les dades de la factura emesa i tramesa a l'AEAT siguin les mateixes que les registrades en la comptabilitat de l'ERP.

4.1.5 En relació a la tramesa automatitzada de les comandes emeses des de l'ERP Oracle e-Business suite

El sistema haurà d'actuar com a plataforma per a l'automatització de l'enviament de les comandes de compra, les quals són generades prèviament pel sistema ERP Oracle e-Business suite de l'entitat. L'objectiu és optimitzar la comunicació amb els proveïdors i assegurar la traçabilitat de la tramesa.

El nou sistema ha de permetre enviar les comandes des del mateix ERP Oracle e-Business suite o des d'un altre nou espai, en que es pugui aplicar filtres i cercar les comandes per proveïdor, any, número de comanda, adreça de correu electrònic,....

Les dades per a la tramesa del correu electrònic al proveïdor amb la comanda adjunta generada per l'ERP es farà des de les dades de contacte introduïdes en la fitxa del proveïdor. Tot i així es podrà editar la tramesa, abans de ser enviada, i canviar el que es cregui convenient.

Es podrà utilitzar una plantilla de correu electrònic estandarditzada per a l'enviament, assegurant una comunicació consistent i professional, que inclogui informació clau (com el número de comanda, extret de la informació rebuda de l'ERP) en l'assumpte o el cos del missatge.

Es preveurà un mecanisme per registrar l'estat de l'enviament (p. ex., enviat correctament, error d'enviament) associat a cada comanda processada.

Es valorarà que el sistema mantingui un registre o històric de les comunicacions de comandes enviades a cada proveïdor per facilitar el seguiment.

4.1.6 Integració amb Oracle e-Business suite, GEFACT, APEX, AEAT:

La solució proposada haurà de garantir una integració completa i segura amb els sistemes existents del TNC, assegurant la interoperabilitat i la coherència de les dades al llarg de tot el procés de gestió documental i comptable.

a) Integració amb GEFACT

La integració amb GEFACT es realitzarà mitjançant serveis web, segons la guia d'integració proporcionada per la Generalitat de Catalunya. Les funcionalitats mínimes requerides inclouen: ([Departament d'Economia i Finances](#))

- Consulta periòdica de factures pendents mitjançant l'operació `obtenirLlistatFacturesPendants`.
- Descàrrega de factures individuals en formats XML i PDF/HTML utilitzant l'operació `obtenirFactura`.
- Actualització de l'estat de les factures a GEFACT a través de l'operació `enviarEstat`, incloent estats com "REGISTRADA RCF", "COMPTABILITZADA OBLIGACIÓ RECONEGUDA", "REBUTJADA" o "PAGADA".
- Gestió de documents annexos associats a les factures mitjançant operacions com `obtenirLlistatAnnexos` i `obtenirAnnex`. ([Departament d'Economia i Finances](#))

Aquesta integració haurà de garantir la traçabilitat completa de les factures des de la seva recepció fins a la seva comptabilització i arxiu.

b) Integració amb Oracle E-Business Suite (EBS)

La solució haurà de permetre una integració bidireccional amb Oracle E-Business Suite, assegurant la coherència de les dades i la continuïtat dels processos. Aquesta integració inclourà:

- Enviament automàtic de factures aprovades des del sistema de digitalització a l'EBS per a la seva comptabilització.
- Recuperació de dades comptables des de l'EBS, incloent el codi FR i altres informacions rellevants, per al seu arxiu i consulta.
- Integració amb els mòduls de compres i vendes de l'EBS per a la gestió de comandes i factures.

La integració es realitzarà mitjançant l'ús d'APIs proporcionades per Oracle i haurà de respectar les millors pràctiques de seguretat i rendiment.

c) Integració amb APEX

El sistema haurà de comunicar-se amb les aplicacions desenvolupades amb Oracle Application Express (APEX) per al procés de confrontació de factures. Aquesta integració inclourà: ([Oracle Docs](#))

- Enviament de factures digitalitzades al sistema de confrontació desenvolupat amb APEX.
- Recepció de l'estat de la factura (aprovada o rebutjada) des d'APEX per a la seva posterior gestió.
- Sincronització de dades entre APEX i l'EBS per a la comptabilització i arxiu de les factures.

L'autenticació i autorització dels usuaris es gestionarà mitjançant els mecanismes establerts a l'EBS, assegurant una experiència d'usuari coherent i segura.

d) Integració amb l'Agència Tributària Espanyola (AEAT)

La solució haurà de complir amb els requisits establerts per l'AEAT en matèria de facturació electrònica, incloent:

- Generació i enviament automàtic dels registres de facturació (VERI*FACTU) en el moment de l'expedició de la factura, segons el Reial Decret 1007/2023 i l'Ordre HAC/1177/2024.
- Emissió de factures electròniques en format Facturae, conforme a la Llei 18/2022, de 28 de setembre, i la normativa que es publiqui en un futur.
- Integració amb els sistemes de l'AEAT per a la tramesa i seguiment de les factures electròniques.

Aquesta integració haurà de garantir la conformitat legal i la traçabilitat de totes les operacions relacionades amb la facturació.

4.1.7 Connector natiu amb Oracle E-Business Suite

- Es requereix la disponibilitat d'un connector natiu per a Oracle que permeti la integració directa i sense intermediació addicional amb la plataforma Oracle e-Business Suite. Es garantiran la compatibilitat amb les versions actuals i futures d'Oracle, assegurant-se actualitzacions regulars i la capacitat d'adaptar-se a les evolucions tècniques del sistema ERP Oracle. Tots els serveis relacionats amb la instal·lació, configuració i manteniment d'aquest connector natiu, incloent-hi el suport tècnic, seran proveïts directament per l'empresa adjudicatària. Es proporcionarà documentació tècnica detallada sobre el connector i la seva configuració, incloent guies pas a pas per a la implementació i la resolució d'incidències. A més, es realitzaran proves d'integració rigoroses per garantir la comunicació efectiva, estable i segura entre el nou sistema i Oracle e-Business Suite, amb resultats verificables i aprovats abans de la posada en marxa definitiva.

Aquest connector ha de ser compatible amb la versió E-Business Suite 12.2.10 i amb la versió de base de dades 19.18.0.0.0.

4.2 Característiques generals del sistema:

La solució proposada haurà de complir amb les següents característiques generals per assegurar la seva escalabilitat, usabilitat i adaptabilitat a l'entorn de l'entitat.

- **Plataforma SaaS, multi-idioma, multi-moneda i multi-companyia:**
 - La solució s'oferirà sota un model Software as a Service (SaaS), operant sobre una infraestructura cloud gestionada pel proveïdor, garantint alta disponibilitat. S'haurà d'especificar la política de residència de dades (preferiblement dins de la UE).
 - El sistema haurà de suportar múltiples idiomes a la interfície d'usuari, com a mínim català. Es valorarà el suport per al castellà i l'anglès.
 - Haurà de poder processar i gestionar transaccions (factures, tickets) en diverses monedes
- **Interfície d'usuari senzilla, intuïtiva i adaptada a diversos perfils d'usuari:**
 - La interfície d'usuari serà accessible via web, amb un disseny modern, net, intuïtiu i responsiu (adaptable a diferents resolucions de pantalla, incloent tauletes).
 - La navegació serà lògica i s'optimitzarà per minimitzar el nombre de clics necessaris per realitzar les tasques més comunes (validació de dades OCR, aprovació de factures/tickets, consulta d'estats).

Inclourà funcionalitats de cerca i filtratge potents per localitzar fàcilment factures, tickets o registres específics.

5. INTERLOCUTOR ÚNIC PER A LA IMPLEMENTACIÓ DE LA PLATAFORMA

Amb l'objectiu de garantir una execució eficient, coordinada i alineada amb els requeriments funcionals i tècnics del projecte, es requereix que l'empresa adjudicatària disegni un interlocutor únic responsable de la implementació de la plataforma.

Aquest interlocutor actuarà com a punt de contacte principal entre l'equip tècnic i funcional de l'organització i l'equip de desplegament del proveïdor. Les seves funcions inclouran, entre d'altres:

- Coordinació global del projecte, assegurant la correcta planificació, execució i seguiment de totes les fases.
- Gestió de la comunicació amb els diferents equips implicats, tant interns com externs, per garantir una interlocució clara, fluida i centralitzada.
- Resolució d'incidències i presa de decisions operatives, amb capacitat per escalar qüestions crítiques quan sigui necessari.
- Supervisió del compliment dels terminis, entregables i qualitat del servei, així com de la documentació tècnica i funcional associada.
- Participació activa en les reunions de seguiment, aportant visibilitat sobre l'estat del projecte, riscos identificats i accions correctores.

Aquest perfil haurà de disposar de coneixements tècnics i funcionals suficients sobre la plataforma a implementar, així com experiència prèvia en projectes similars d'integració amb sistemes ERP, especialment Oracle E-Business Suite.

La designació d'aquest interlocutor únic serà un requisit indispensable abans de l'inici formal del projecte.

6. ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

El contractista adjudicatari haurà de complir amb les següents obligacions addicionals, essencials per a la correcta execució del contracte i la satisfacció de les necessitats de l'entitat:

6.1 Formació i documentació

- **Formació:**

- El contractista impartirà sessions de formació completes i adaptades als diferents perfils d'usuari del sistema (usuaris finals, administradors, personal de comptabilitat).
- S'especificarà el format (presencial a les instal·lacions del contractant, remot o mixt), la durada estimada i el contingut detallat de cada sessió.
- La formació inclourà exercicis pràctics i es basarà en la configuració específica i els fluxos de treball definits per a l'entitat contractant.
- Es lliuraran materials de formació en format digital (Català). Es valorarà l'enregistrament de les sessions formatives remotes.

- **Documentació:**

- Es lliurarà documentació completa i actualitzada en format digital (Català), que inclourà com a mínim:
 - Manuals d'usuari detallats per a cada rol o perfil previst.
 - Manual d'administració del sistema, cobrint tasques de configuració, gestió d'usuaris i manteniment bàsic.
 - Documentació tècnica exhaustiva que descrigui l'arquitectura de la solució, els models de dades rellevants, i especialment, les especificacions detallades de les integracions realitzades amb GEFACT i Oracle e-Business Suite (APIs, formats de fitxers, mapeig de dades, protocols).
 - Guia de resolució de problemes comuns (troubleshooting).

6.2 Compliment legal i normatiu:

- El contractista garantirà durant tota la vigència del contracte que la solució SaaS i els seus serveis associats compleixen escrupolosament amb tota la normativa aplicable:
 - **Seguretat de la Informació:** Adhesió a estàndards reconeguts de seguretat (es valorarà certificació ISO 27001 del proveïdor del servei SaaS). Implementació de mesures tècniques i organitzatives robustes per garantir la

confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades (xifrat en repòs i en trànsit, controls d'accés estrictes, gestió de vulnerabilitats, plans de continuïtat de negoci i recuperació davant desastres, auditories periòdiques).

- **Protecció de Dades Personals:** Compliment estricte del Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 (RGPD) i de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

6.3 Suport tècnic i manteniment :

- El contractista proporcionarà un servei de suport tècnic durant el període de garantia inicial i el període de manteniment contractat posteriorment.
- Disponibilitat del servei:

El sistema haurà de garantir una disponibilitat mínima del 99,5% mensual, exclosos els períodes de manteniment programat (que hauran de ser notificats amb un mínim de 48 hores d'antelació i realitzats fora de l'horari laboral habitual: 08:00–18:00, de dilluns a divendres).

Qualsevol indisponibilitat no comunicada prèviament i superior als 30 minuts serà considerada incidència crítica.

- Horari de suport tècnic

Horari d'atenció estàndard: dilluns a divendres laborables, de 08:00 a 18:00 (CET).

Incidències crítiques: cobertura especial 24/7 amb intervenció remota garantida.

Canals de comunicació: correu electrònic, telèfon i plataforma de ticketing web.

Idiomes de suport: català i castellà com a mínim.

- Tipologies d'incidències i temps de resposta/resolució

Nivell	Descripció	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució (o workaround)
Crítica (Nivell 1)	Servei totalment inoperatiu o afectació greu a la comptabilització o confrontació de factures. Risc de no compliment legal o de paralització de processos clau.	1 hora	24 hores naturals
Alta (Nivell 2)	Degradació severa de funcionalitats clau però amb solucions alternatives parcials. Afectació a múltiples usuaris.	4 hores	48 hores laborables
Mitjana (Nivell 3)	Error funcional que no bloqueja l'operativa general. Afecta una funcionalitat secundària o un grup limitat d'usuaris.	8 hores	5 dies laborables

Nivell	Descripció	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució (o workaround)
Baixa (Nivell 4)	Consultes, millores menors o errors sense afectació a l'operativa diària.	16 hores	Segons planificació pactada (≤ 20 dies laborables)

- L'abast del suport inclourà la resolució d'errors del software (bug fixing) i l'atenció a consultes sobre el funcionament i ús de la plataforma.

- **Manteniment:**

- El servei de manteniment inclourà l'aplicació proactiva de les actualitzacions, pegats de seguretat i noves versions del software per part del proveïdor SaaS.
- Es garantirà que aquestes actualitzacions no només corregeixin errors o introdueixin millores funcionals, sinó que també assegurin l'adaptació contínua de la solució a qualsevol canvi en la legislació aplicable, especialment la normativa fiscal vigent i la de protecció de dades.
- El contractista informará amb antelació suficient sobre les actualitzacions planificades i el seu possible impacte. La gestió de la infraestructura subjacent (servidors, bases de dades, etc.) és responsabilitat del proveïdor dins del model SaaS.

7. TERMINIS D'EXECUCIÓ / DATA DE LLIURAMENT

El projecte d'implementació, integració i formació haurà de finalitzar en un termini màxim de 4 mesos a comptar des de la signatura del contracte i garantint que estarà en funcionament abans del 31/12/2025. Aquest període inclourà:

- Presa de requeriments i disseny detallat de la solució.
- Implementació del nou sistema.
- Integració amb GEFACT, Oracle e-Business suite, els sistemes desenvolupats amb APEX i els sistemes de la Hisenda Pública espanyola.
- Formació completa del personal usuari
- Proves d'acceptació del sistema en entorn de preproducció.
- Implantació dels desenvolupaments a producció.
- Manteniment del sistema i adaptació a les normatives fiscals que s'esdevinguin durant 3 anys prorrogables a 2 anys més
- Menys el confrontador de factures amb comandes, que es desenvoluparà durant el 2026.

Antoni Castillo

Director de TIC

Barcelona, 17 de juny de 2025