

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT I DESENVOLUPAMENTS DE L'ERP SAGE X3

1. Objecte del document:

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del servei manteniment preventiu, actualitzacions i desenvolupaments a mida de l'ERP SAGE X3. Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei (antecedents):

ACCIÓ és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya, adscrita al Departament d'Empresa i Treball els processos financers de la qual estan sen actualment gestionats a través de l'ERP SAGE X3 que requereix un manteniment continu per garantir un servei eficient i una correcta resolució de les incidències, així com d'adaptacions per tal d'adaptar-ho als requeriments d'informació de l'Administració Pública.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir:

L'objecte del contracte és la contractació d'una bossa d'hores per al manteniment preventiu, actualitzacions i desenvolupaments a mida de l'ERP SAGE X3.

4. Esquema de treball previst (metodologia):

ACCIÓ designarà un responsable dels treballs, la funció del qual serà amb caràcter general, la supervisió de la correcta realització dels mateixos, l'aprovació de la planificació dels treballs, i el seu seguiment.

Per a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte de servei, s'estima una bossa de 2.400 hores.

El preu hora serà únic per a tot el servei i perfils.

El procediment de treball dins del marc d'aquest contracte de servei s'organitza en els següents passos:





- ACCIÓ encarregarà peticions per a cadascuna de les tasques demandades, d'acord amb el procediment i/o eines establert per ACCIÓ. Les peticions seran detallades per ACCIÓ d'acord a la seva naturalesa.
- L'empresa adjudicatària analitzarà la petició i realitzarà una proposta de càrrega de treball necessària per a la seva realització i el cronograma detallat de treballs, en un termini no superior a una setmana a comptar des de la petició, indicant especialment el compromís de termini de lliurament. En el cas que es requereixin adaptacions o desenvolupaments l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar a ACCIÓ un anàlisi funcional d'aquestes adaptacions o desenvolupaments.
- ACCIÓ analitzarà la proposta realitzada per donar el vistiplau a la seva execució. En el cas de no estar d'acord en algun dels paràmetres proposats, es retornarà al punt anterior, atorgant-se el termini de quatre dies per a la nova anàlisi.
- S'executarà la tasca demanada d'acord amb la prioritat establerta per ACCIÓ i la planificació acordada. El termini d'inici per a l'execució dels treballs serà com a màxim de 4 dies a partir de la data de vistiplau de ACCIÓ, havent d'executar-se conforme als terminis indicats en el cronograma proposat per l'empresa adjudicatària i aprovat per ACCIÓ.
- Un cop acabada la tasca per part de l'equip de treball, es posarà a disposició d'ACCIÓ per a la recepció i acceptació del mateix. Si no fos conforme als paràmetres establerts, es retornarà al punt anterior.

El procediment a seguir en cas que la incidència procedeixi d'un servei prestat sota el present contracte, que es trobi en període de garantia, serà el següent:

- ACCIÓ comunicarà per correu la incidència al licitador, especificant en el text del correu que es tracta d'una garantia.
- L'adjudicatari analitzarà la petició i en cas que consideri que no és una garantia ho haurà de comunicar a ACCIÓ en el termini de dos dies des de la recepció del correu, justificant els motius pels quals no es considera tal garantia.
- Si ACCIÓ considera correcta la justificació, la incidència es tractarà segons el procediment anterior.
- En cas de ser garantia, el proveïdor ha d'iniciar la seva resolució de manera immediata, aollint-se als nivells de servei establerts per a aquest tipus d'incidències en funció de la prioritat.
- Una vegada finalitzada la resolució, es comunicarà a ACCIÓ mitjançant correu electrònic i es posarà a la seva disposició per a la realització de les corresponents proves. Si no fos conforme als paràmetres establerts, es retornarà al punt anterior.

5. Requeriments tècnics:

En el cas de la bossa d'hores de manteniment, el licitador haurà de dotar a ACCIÓ d'una plataforma de gestió incidental on es pugui fer seguiment i actualització de les diferents peticions que es derivin del funcionament habitual de l'aplicatiu.



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
13/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GWJH9LY8ZSJVVX7K8KTBADCKJ9JJFUL

Data creació còpia:
17/10/2025 12:56:06

Pàgina 2 de 8

6. Equip de treball mínim necessari (recursos humans):

6.1. L'empresa adjudicatària haurà de adscriure a l'execució del contracte el següent equip de treball mínim :

- Cap de projecte amb Sage X3 Certified Implementation Project Manager
- Consultor financer amb Sage X3 Certified Financial Application Consultant
- Consultor negoci amb Sage X3 Certified Distribution Application Consultant
- Consultor tècnic amb Sage X3 Certified System Administration Consultant i Sage X3 Certified System Engineer
- Desenvolupador amb Sage X3 Certified Developer i Sage X3 API Developer

L'equip de treball haurà de tenir una experiència mitjana mínima de 15 anys en SAGE X3, experiència de 15 anys en projectes UPGRADE / UPDATE, experiència de 10 anys en facturació electrònica SAGE X3 i experiència de 15 anys en gestió, integració i manteniment d'idiomes en SAGE X3 (ERP Català).

ACCIÓ és una entitat del sector públic de la Generalitat de Catalunya i, per tant, està subjecta a la obligatorietat de rebre i emetre factura electrònica, pel que és requeriment necessari que l'equip de treball tingui experiència tant en gestió de facturació electrònica SAGE X3 com en gestió, integració i manteniment d'idiomes per tal d'adaptar l'eina al Català.

L'adjudicatari haurà de tenir capacitat de substitució del consultor amb el mateix perfil o superior per tal de garantir la cobertura del servei.

6.2. El licitador es compromet a realitzar el projecte amb el personal proposat en la seva oferta. La substitució de qualsevol d'aquests recursos (per un altre recurs amb el mateix perfil i capacitat i que compleixi la solvència tècnica), abans o durant l'execució del projecte, haurà de ser justificada (per un motiu de força major) i aprovada expressament per ACCIÓ. L'incompliment del compromís d'equip de treball per a la realització del projecte, serà raó suficient per a la resolució del contracte amb l'empresa adjudicatària.

En el supòsit que qualsevol dels tècnics o el cap de projecte que es trobin formant part de l'equip de treball no compleixin amb els criteris de qualitat exigits, ACCIÓ es reserva el dret de demanar la seva substitució en qualsevol moment del contracte. En qualsevol cas, abans de demanar la substitució sol·licitarà una entrevista amb el responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària per poder reorientar les tasques i avaluar el consultor assignat.

L'adjudicatari es compromet a substituir el recurs per un altre amb perfil i capacitat similar i que compleixi la solvència tècnica, en un termini màxim a quinze dies naturals des de la comunicació per escrit per part de ACCIÓ. Serà requisit sempre la validació prèvia per ACCIÓ per a la seva incorporació al projecte.

Si el canvi en l'equip de treball és sol·licitat per l'adjudicatari, per tal d'aconseguir una adequada transmissió de coneixements, l'adjudicatari haurà d'incorporar el reemplaçament adequat (és a





dir amb perfil i capacitació similar, i complint la solvència tècnica) almenys amb quinze dies naturals abans del canvi.

Per a això l'adjudicatari haurà de presentar prèviament un Pla de Substitució que haurà de ser aprovat prèviament per ACCIÓ i que contindrà, almenys, una planificació detallada del període de transició i encavalcament entre ambdós recursos, la formació prèvia a impartir al nou recurs i la comparativa d'ambdós currículums.

L'adjudicatari serà responsable de garantir que tot el personal proposat per a l'execució del contracte tingui la qualificació i experiència necessària en els entorns tecnològics necessaris.

7. Lloc d'execució dels treballs

Els treballs necessaris es realitzaran a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

8. Mitjans tècnics

Serà responsabilitat del licitador dotar dels elements necessaris per realitzar les seves tasques als desenvolupadors o analistes assignats al contracte.

9. Mecanismes de control i seguiment del contracte

ACCIÓ designarà un responsable dels treballs, la funció dels quals serà amb caràcter general, la supervisió de la correcta realització dels mateixos, l'aprovació de la planificació dels treballs, i el seu seguiment.

El control del projecte es realitzarà pel responsable designat per ACCIÓ i el Cap de Projecte per part de l'empresa adjudicatària, de forma sistemàtica, al llarg del desenvolupament del mateix, per assolir els següents objectius bàsics:

- Conèixer el grau d'execució dels treballs.
- Detectar, en els seus orígens, possibles desviacions en terminis.
- Assegurar el compliment d'objectius.
- Garantir la qualitat i integritat dels treballs i productes obtinguts.
- Mantenir una utilització òptima de recursos i mitjans assignats. Els elements bàsics que s'utilitzaran per realitzar aquest control, són:
 - Planificació d'activitats.
 - Reunions de seguiment.
 - Revisió dels treballs realitzats i productes acabats, per garantir la seva qualitat, integritat i compliment d'objectius.



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
13/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GWJH9LY8ZSJVVX7K8KTBADCKJ9JJFUL

Data creació còpia:
17/10/2025 12:56:06

Pàgina 4 de 8



- Seguiment dels ANS acordats entre les parts per a aquest contracte.

Els treballs realitzats hauran de complir l'exigut i estàndards d'ACCIÓ, i atendran els principis d'eficiència i qualitat de realització, requerint-se l'acceptació formal de ACCIÓ.

Li corresponen a ACCIÓ els poders de verificació i control de l'empresa adjudicatària, abstenint-se ACCIÓ d'exercir cap funció de control, direcció o organització del personal de l'empresa adjudicatària. Així, correspon a ACCIÓ, a través de la persona designada com a responsable del contracte, supervisar la seva execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per tal d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, així com reforçar el control del compliment d'aquest i agilitar la solució dels diversos incidents que puguin sorgir durant la seva execució, sense que en cap cas aquestes facultats puguin implicar l'exercici de potestats directives o organitzatives sobre el personal de l'empresa adjudicatària.

L'incompliment repetit en la qualitat, temps i eficiències en els treballs, serà raó per a la resolució del contracte amb l'empresa adjudicatària.

10. Acord de Nivell de Serveis

Els treballs objecte d'aquest contracte de servei s'hauran de realitzar d'acord als nivells de servei acordats entre el licitador i ACCIÓ. Les mètriques i indicadors hauran de ser proposats pels licitadors en les seves ofertes, i acordats conjuntament amb ACCIÓ a l'inici de l'execució del contracte. Aquests indicadors podran ser revisats i modificats per acord d'ambdues parts.

Els indicadors de servei a complir per l'adjudicatari es mesuraran de forma mensual. Els nivells de servei mínims seran els següents:

- Per a manteniment evolutiu/perfectiu:
 - El 90% de les estimacions de treball ha de ser lliurada en un temps menor de 1 setmana.
 - El 90% dels treballs pot tenir com a màxim del 10% de desviació temporal.
 - El 90% dels treballs lliurats ha de contenir menys de 3 incidències des que es lliura a ACCIÓ fins a finalitzar el període de garantia de la tasca.
- Per a incidències (manteniment correctiu i garantia):
 - Incidències de prioritat 1, ANS de 8 hores
 - Incidències de prioritat 2, ANS de 16 hores
 - Incidències de prioritat 3, ANS de 48 hores

Les incidències han de classificar-se segons el quadre següent:



		Criticitat		
		Crítica	Urgent	Normal
Qualificació	Bloquejant	<i>Prioritat 1</i>	<i>Prioritat 1</i>	<i>Prioritat 2</i>
	Major	<i>Prioritat 1</i>	<i>Prioritat 2</i>	<i>Prioritat 3</i>
	Menor	<i>Prioritat 2</i>	<i>Prioritat 3</i>	<i>Prioritat 3</i>

La qualificació de la incidència es defineix de la següent manera:

- Bloquejant: l'usuari no pot continuar amb la seva activitat professional.
- Major: l'usuari pot continuar amb la seva activitat professional però de forma molt limitada.
- Menor: la resta dels casos.

La criticitat de la incidència es defineix de la següent manera:

- Crítica: la incidència té impacte econòmic i/o té impacte d'imatge i/o jurídic enfront de diversos clients o a un gran client i/o Afecta a més de 6 usuaris.
- Urgent: la incidència té impacte d'imatge i/o jurídic enfront d'un client i/o afecta a més de 3 usuaris.
- Normal: la incidència afecta a menys de 3 usuaris

Les incidències hauran de tractar-se en ordre de prioritat, de major (Prioritat 1) a menor (Prioritat 3), i dins de cada nivell prioritat per ordre d'obertura (primer la més antiga i finalment la més recent), excepte indicació contrària per part d'ACCIÓ.

Pel que fa a l'impacte econòmic, d'imatge o jurídic de les incidències, correspon a ACCIÓ comunicar a l'adjudicatari l'existència i l'abast d'aquest. En absència d'aquesta comunicació s'entendrà per totes dues parts que no existeix tal impacte.

11. Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat

Tenint en compte l'obligació de complir amb el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, d'aplicació a tot el sector públic i als sistemes d'informació de les entitats del sector privat quan, d'acord amb la normativa aplicable i en virtut d'una relació contractual, prestin serveis o proveeixin solucions a les entitats del sector públic per a l'exercici per aquestes de les seves competències i potestats administratives, l'empresa licitadora ha d'estar en condicions de presentar, com a requisit de solvència tècnica, la corresponent Declaració de Conformitat amb el precitat Reial decret 311/2022, quan es tracti de sistemes de categoria BÀSICA,





o la Certificació de Conformitat amb el Reial decret 311/2022, quan es tracti de sistemes de categories MITJANA o ALTA.

ACCIÓ sobre la base del que es disposa anteriorment, i a l'anàlisi dels riscos als quals està exposat el servei objecte de licitació, estableix com a necessari que l'empresa licitadora haurà d'estar en condicions d'exhibir la corresponent:

- Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, de categoria MITJANA dels serveis indicats.

L'empresa, en el cas de resultar adjudicatària del contracte haurà de mantenir la conformitat vigent durant tot el cicle de vida del mateix. Si l'adjudicatari perdés la corresponent conformitat –certificació, o se li retirés temporalment la mateixa, haurà de comunicar-ho a ACCIÓ de manera immediata i sense dilació indeguda, qui haurà de considerar l'impacte en el contracte, de tal condició.

L'Adjudicatari haurà de comunicar les dades de contacte de la persona designada com a Punt o Persona de Contacte (POC), segons el que es disposa en l'article 13.5 del Reial decret 311/2022.

12. Garantia

El licitador haurà de garantir els treballs realitzats almenys per 3 mesos des del lliurament i validació del correcte funcionament dels mateixos per part de ACCIÓ.

Qualsevol modificació o correcció que es requereixi per defecte en la qualitat dels productes lliurats, correrà per compte del licitador.

13. Devolució del servei

L'adjudicatari haurà de col·laborar amb ACCIÓ en el procés de finalització del contracte i transició de sortida, assegurant el traspàs del servei a ACCIÓ o l'empresa que ACCIÓ determini, col·laborant activament durant aquest procés, per facilitar la transició dels serveis sense causar perjudicis.

L'adjudicatari haurà de redactar un Pla de Devolució del Servei, l'execució del qual ha de garantir el traspàs òptim del servei i tot el coneixement a ACCIÓ (o l'empresa que ACCIÓ designi) a la finalització del contracte. En aquest Pla de Devolució, l'adjudicatari haurà d'especificar com a mínim i amb el major nivell de detall les següents accions a realitzar:

- Planificació.
- Procediments i metodologies per al traspàs del coneixement.
- Lliurables.
- Documentació i informació.
- Qualsevol altre aspecte que es consideri rellevant per a la correcta continuïtat del servei.





Després de la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà d'haver lliurat tot el material i informació adquirida durant la prestació del servei, independentment del format i/o suport, quedant obligat a mantenir l'estricta confidencialitat de tota la informació i dades manejades durant la prestació del servei. Aquesta obligació s' ha de traslladar a tot el personal participant en aquest servei.

El límit màxim de temps per al retorn del servei serà d'un mes.

	Doc.original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 13/10/2025	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/10/2028	Data creació còpia: 17/10/2025 12:56:06	
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica		
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 8 de 8
		 0GWJH9LY8ZSJVVX7K8KTBADCKJ9JJFUL		