

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DEL PROGRAMA INFORMÀTIC PER A LA FISCALITZACIÓ PRÈVIA DE REQUISITS BÀSICS AMB L'EINA INFORMÀTICA "SCIPION" DE LA INTERVENCIÓ GENERAL DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ.

I. Introducció i Antecedents

L'evolució constant de les tecnologies de la informació i la comunicació, així com les darreres tendències en la digitalització de les Administracions Públiques, ofereixen noves oportunitats per a la modernització dels processos de control intern que duu a terme la Intervenció General de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló (d'ara endavant, IGASCC).

Les capacitats actuals en matèria d'emmagatzematge, tractament i anàlisi de dades permeten incorporar enfocaments basats en l'evidència, que superen els models tradicionals fonamentats principalment en la intuïció i l'experiència. En aquest sentit, l'ús de dades clau vinculades al control intern facilita la definició d'actuacions de control més precises, eficients i alineades amb els principis de bona gestió pública.

A més, la disponibilitat d'informació estructurada i amb el nivell de detall adequat possibilita la implementació de tecnologies d'automatització de processos. Aquesta automatització contribueix a la reducció de càrregues administratives, alliberant els equips d'intervenció de tasques manuals i repetitives, i permetent-los focalitzar-se en funcions d'anàlisi estratègica, com la detecció de desviacions i la planificació de controls més eficaços.

En aquest marc, la IGASCC impulsa una estratègia de transformació digital orientada a la millora contínua dels seus processos de control intern, mitjançant la implantació progressiva de solucions tecnològiques innovadores. El primer pas d'aquesta estratègia consisteix en la digitalització del procediment de fiscalització prèvia de requisits bàsics, amb un doble objectiu: d'una banda, executar aquest procediment de manera íntegrament digital, i de l'altra, generar dades estructurades i fiables que permetin desenvolupar mecanismes de control més robustos i automatitzats.

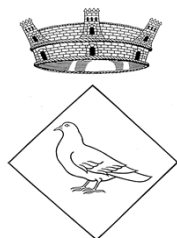
És en aquest context que es proposa la contractació de les llicències de l'aplicació "SCIPION", amb la finalitat de dur a terme la fiscalització prèvia dels requisits bàsics dels expedients administratius de despesa de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, contribuint així a la consolidació d'un model de control intern més modern, eficient i orientat a resultats.

Així mateix, l'Ajuntament ja fa anys que va impulsar la gestió electrònica dels expedients mitjançant l'eina Apeiron, per aquest motiu, s'ha desenvolupat un procés intern per a la sol·licitud d'informes de fiscalització prèvia i la seva posada a disposició, un cop elaborats a Scipion, dintre del mateix expedient electrònic.

II. Objecte del Contracte

L'objecte del contracte és el subministrament de cinc llicències del programa informàtic "SCIPION" **que permeti la realització de les tasques de fiscalització prèvia de requisits bàsics dels expedients en els quals ha d'emetre informe la IGASCC**, així com el suport tècnic dels usuaris de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ.

III. Abast dels Treballs



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

L'adjudicatari proporcionarà accés al programari, amb la modalitat Software As A Service, per a la fiscalització prèvia de Requisits Bàsics i l'Omissió de la Fiscalització prèvia en Fase O, de manera que l'equip d'intervenció de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ pugui accedir al sistema via web. L'adjudicatari ha de proporcionar accés a cinc usuaris amb el rol de tècnic de fiscalització prèvia.

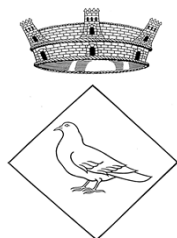
El sistema permetrà emmagatzemar almenys 100 GB d'informació, incloent-hi documentació.

L'adjudicatari proporcionarà tota la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del subministrament des del costat servidor (servidors, sistemes d'emmagatzematge de dades, programari d'infraestructura, etc.). L'adjudicatari serà responsable també de les tasques de posada en marxa, operació, manteniment i suport tècnic associats a aquesta infraestructura tecnològica.

Les llicències de l'objecte del contracte al programari "SCIPION" donaran accés als usuaris de l'IGASCC a la generació d'informes de Fiscalització Prèvia de Requisits Bàsics i a la generació d'informes d'Omissió de la Fiscalització prèvia en Fase O per a l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ.

Les llicències objecte del contracte al programari "SCIPION" proporcionarà les següents funcionalitats:

1. Crear sol·licituds de fiscalització prèvia de requisits bàsics.
2. Aprovar sol·licituds de fiscalització prèvia requisits bàsics el que provocarà que es creï un nou Expedient de Fiscalització prèvia.
3. Enviar Consultes/Diligències a Òrgans Gestors i Tercers, la qual cosa provocarà la paralització de l'Expedient.
4. Pronunciar-se sobre cadascun dels ítems establerts per a la fiscalització prèvia de l'expedient en qüestió. El sistema mostrarà automàticament els requisits a fiscalitzar per a cada tipus d'expedient.
5. Possibilitat la incorporació d'observacions a la fiscalització prèvia de requisits bàsics a partir d' un catàleg d' Observacions preestablertes al sistema.
6. Generar informes de fiscalització prèvia (Favorables, Favorables amb Observacions i Desfavorables) a partir de la Fiscalització prèvia dels requisits bàsics.
7. Permetrà presentar esmenes per a les fiscalitzacions amb resultat desfavorable.
8. Permetrà realitzar l'omissió de la fiscalització prèvia en fase O generant el corresponent informe d'omissió.
9. Emmagatzemarà informació estructurada i metadades claus per al posterior control financer al qual podran ser sotmesos els expedients fiscalitzats.
10. Emmagatzemarà informació clau per a l'elaboració del Resum Anual i el Pla d'Acció.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

L'adjudicatari proporcionarà a més un servei d'atenció al client al qual podran dirigir-se els usuaris del programari de l'Àrea d'Intervenció de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ. Es podrà establir contacte tant de forma online com telefònica, per resoldre les incidències tant tècniques com funcionals que es produeixin com a conseqüència del treball diari amb l'eina informàtica.

IV. Direcció dels Treballs

El responsable de l'execució dels treballs objecte d'aquest contracte correspondrà a l'IGASCC i es durà a terme pels tècnics adscrits i designats per aquesta. Aquest nomenament li serà comunicat a l'adjudicatari per al seu coneixement i efectes oportuns.

Característiques Tècniques:

Accés

Les llicències al programari ha de ser accessible via web a través de l'última versió disponible del navegador Chrome de Google. L' accés a l' aplicació es realitzarà com a mínim amb usuari i contrasenya.

Seguretat i Comunicacions

Els sistemes d' informació que suportin la infraestructura tecnològica necessària perquè l'adjudicatari proveeixi el programari com a subministrament han de comptar amb la certificació de categoria Alta de l' Esquema Nacional de Seguretat. Així mateix, l' adjudicatari haurà d'atendre les pautes i directrius de seguretat que es traslladin des de la Unitat d'Informàtica de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ i que siguin establertes per aquest per als proveïdors de subministraments al núvol, així com posar a disposició la informació que sigui requerida a aquests efectes.

Les dades que s'emmagatzemaran en el sistema objecte de contracte residiran en infraestructura tecnològica ubicada a la Unió Europea.

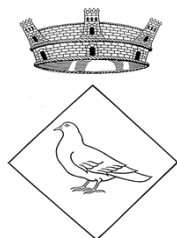
De la mateixa manera, les comunicacions i les dades en trànsit hauran d'estar garantides mitjançant l'ús del protocol TLS (Transport Security Layer) entre els equips clients de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ i el programari proporcionat per l'adjudicatari.

Reglament General de Protecció de Dades

El programari com a subministrament proporcionat per l'adjudicatari haurà de complir amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

Propietat de Dades

L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ serà el propietari de tot el contingut (informació, dades, documentació, missatges o altres materials) que proporciona al subministrament objecte de contracte i que genera a través de les funcionalitats que el subministrament posa a la seva disposició (informes, expedients, tràmits).



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

L'adjudicatari, en cas de ser sol·licitat per l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ, haurà de disposar d'un mecanisme per lliurar tot el contingut que l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ hagi carregat en el sistema i que hagi generat a través de les funcionalitats disponibles en el subministrament. Aquest contingut ha de ser lliurat en formats oberts i fàcilment explotables per a l' AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ com pot ser el formato.csv per als conjunts de dades i el format PDF per a la documentació i informes.

V. Característiques Funcionals

El programari com a subministrament objecte de contracte ha de proporcionar les funcionalitats descrites en les seccions següents

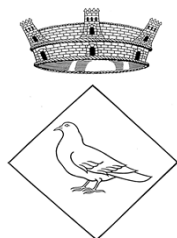
Creació de Sol·licituds de fiscalització prèvia de requisits bàsics

El sistema ha de permetre als usuaris amb els permisos adequats crear sol·licituds de fiscalització prèvia de requisits bàsics per a un expedient de manera que s'incorpori al sistema tota la informació necessària per a la tramitació de l'Expedient. En particular, la creació d'una sol·licitud de fiscalització prèvia ha de permetre incorporar, almenys, les dades següents:

1. Òrgan Competent.
2. Òrgan Gestor que demana la fiscalització prèvia.
3. Número d' expedient de l' Òrgan Gestor per al qual s' està demanant la fiscalització prèvia.
4. Tipus d' expedient per al qual s' està demanant la fiscalització prèvia.
5. Fase de despesa associada a l' expedient.
6. Assumpte de l' expedient.
7. Import sense I.V.A. associat a l' expedient per al qual s' està demanant l' informe, si escau.
8. Import amb I.V.A. associat a l' expedient de l' Òrgan Gestor per al qual s' està demanant la fiscalització prèvia.
9. Partida(s) (Orgànica-Programa-Econòmica i Descripció).
10. Exercici pressupostari.
11. Decret d'acreditació d'urgència (si es tramita per via d'Urgència).
12. Adjuntar la documentació necessària per a la fiscalització prèvia de l'expedient (opcional).

Els usuaris amb els permisos adequats podran editar aquesta informació sempre que no s'hagi aprovat la sol·licitud i iniciat l'expedient de fiscalització prèvia associat a la mateixa.

Així mateix, els usuaris amb els permisos adequats podran afegir comentaris relacionats amb qüestions internes al propi procediment de fiscalització prèvia de l'expedient. Aquests comentaris podran ser "privats" només visibles per a l'usuari que els crea i amb un objectiu de



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

servir com a notes personals sobre l'expedient o "públics", visibles per a tots els usuaris amb accés a l'expedient i per tal de servir com a notes que facilitin la col·laboració entre l'equip d'intervenció a l'hora de treballar sobre aquest expedient.

Acceptació d'una sol·licitud de Fiscalització prèvia i alta com un expedient de fiscalització prèvia.

El sistema ha de permetre als usuaris amb els permisos validar la correcció d'una sol·licitud de fiscalització prèvia i acceptar-la. Si després de revisar tota la informació pertinent l'òrgan de control determina que es tracta d'una sol·licitud vàlida, correcta i completa l'usuari podrà acceptar aquesta sol·licitud i iniciar el procés de Fiscalització Prèvia de Requisits Bàsics, obrint un expedient de fiscalització prèvia per a la sol·licitud.

El còmput de terminis per a la tramitació de l'Expedient començarà a comptar en el següent dia laborable a l'acceptació de la sol·licitud. El termini per a la fiscalització prèvia és de 5 dies hàbils i el sistema disposarà d'una alerta basada en indicadors de colors per informar sobre el temps restant per tramitar l'expedient. El sistema tindrà carregat el calendari laboral de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ per al càlcul de dies hàbils.

En cas que la revisió realitzada per l'òrgan de control determini que no es tracta d'una sol·licitud de fiscalització prèvia vàlida, el sistema permetrà a l'usuari rebutjar la sol·licitud i generar un ofici de devolució de sol·licitud de fiscalització prèvia. En aquest ofici s'informarà l'Òrgan Gestor responsable de la sol·licitud dels aspectes que ha de corregir perquè l'expedient es pugui fiscalitzar. El sistema oferirà a l'usuari una plantilla bàsica d'aquest ofici de manera que l'usuari només hagi d'afegir les qüestions particulars per les quals es retorna l'expedient en qüestió. Aquest ofici es generarà com a document PDF i podrà enviar-se per correu electrònic a l'Òrgan Gestor des de la pròpia eina de fiscalització prèvia de requisits bàsics. A més, serà possible que hi hagi correu electrònic de contacte associats a cada òrgan gestor emmagatzemats en el sistema perquè l'usuari pugui triar un dels correu electrònics existents o, si ho considera oportú, teclejar un correu electrònic que no sigui cap de les opcions que li proposa el sistema.

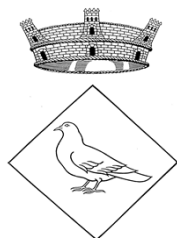
Esmena d'una sol·licitud de fiscalització prèvia

El sistema permetrà als usuaris amb els permisos adequats esmenar Sol·licituds de Fiscalització prèvia que hagin estat rebutjades. A l'hora d'esmenar una sol·licitud, el sistema mostrarà el formulari original de la sol·licitud amb tots els seus camps editables. L'usuari podrà canviar tota la informació que ha introduït, així com tota la documentació que ha adjuntat i llançar la sol·licitud de fiscalització prèvia esmenada.

Tramesa de consultes/diligències a Òrgans Gestors i Tercers

Un cop s'ha iniciat l'expedient de fiscalització prèvia, el sistema permetrà als usuaris amb els permisos adequats enviar per correu electrònic oficis a Òrgans Gestors i Tercers per sol·licitar: assessoraments, informes i documents de manera que es pugui comptar amb la col·laboració d'aquests Òrgans Gestors i Tercers en el procediment de fiscalització prèvia.

Igual que en el cas de l'ofici de devolució de sol·licitud d'expedient, el sistema oferirà una plantilla d'ofici a l'usuari en la qual només haurà de completar la informació que se li sol·licita a l'òrgan destinatari de l'ofici, estant la resta d'informació rellevant emplenat de forma automàtica en la plantilla de l'ofici.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

La sol·licitud d'aquesta informació complementària paralitzarà el còmput de terminis de l'expedient.

El sistema a més permetrà registrar la resposta de l'Òrgan Gestor/Tercer a Oficis i Diligències de l'Àrea d'Intervenció de manera que els documents, informes o assessoraments sol·licitats en l'ofici/diligència siguin accessibles i puguin ser consultats en l'aplicació.

El registre de la resposta en el sistema reactivarà el còmput de terminis per a l' Expedient.

Fiscalització prèvia de requisits bàsics

El sistema permetrà als usuaris amb els permisos adequats fiscalitzar aquells expedients per als quals s'hagi establert un règim de requisits bàsics. El procés de fiscalització prèvia consistirà a registrar en l'aplicació els pronunciaments sobre els requisits que ha de complir cada tipus d' expedient. Els pronunciaments només podran ser "Sí" (es compleix l'enunciat de l'ítem de fiscalització prèvia sobre el qual l'usuari s'està pronunciant) o "No". El model d'ítems ha d'estar construït de manera que no sigui necessari indicar "No Aplica" a cap pronunciament: Si un ítem no aplica a un determinat tipus d'expedient, no es mostra per a aquest tipus d'expedient. Si per determinar si aplica o no cal comprovar altres extrems el sistema anirà preguntant cadascun d'aquests extrems amb preguntes a les quals només es podrà respondre "Sí" o "No".

Aquest extrem és determinant per agilitzar els processos de fiscalització ja que l'expedient carregarà automàticament els requisits a validar i no donarà marge a incorporar-ne un cop l'expedient s'ha tramitat.

El sistema inclourà per defecte els requisits relacionats amb els extrems fixats en l'Acord del Consell de Ministres previst a l'article 152.1 de la Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària, pel que fa a l'exercici de la funció interventora en règim de requisits bàsics.

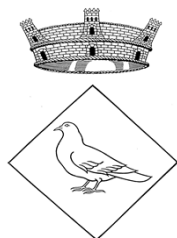
El sistema a més permetrà incorporar requisits addicionals que s' hagin aprovat per part de l'Ajuntament per a cada tipus d' expedient de forma prèvia i amb el desenvolupament informàtic durà a terme l'adjudicatari.

El registre de pronunciaments ha de ser dinàmic, és a dir, les respostes que vagin aportant els usuaris a cada requisit determinaran quins altres requisits han de respondre. El sistema només mostrarà a l'usuari aquells requisits sobre els quals s'hagi de donar una resposta (pronunciament) i no mostrarà aquells requisits que no procedeixi respondre, bé per no ser d'aplicació al tipus d'expedient que s'està fiscalitzant o bé per no ser d'aplicació perquè les respostes donades a requisits anteriors fan que no procedeixi respondre al requisit en qüestió.

Un cop l'usuari s'ha pronunciat sobre tots els requisits que li ha proposat el sistema, es calcula automàticament el resultat de la fiscalització prèvia. El sistema proporciona els resultats següents:

- Favorable
- Favorable amb observacions
- Desfavorable

Generació d'Informes de fiscalització prèvia



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

El sistema permetrà, als usuaris amb els permisos adequats, generar un informe sense signar en format PDF a partir de la fiscalització prèvia que s'ha realitzat en el sistema. En concret, l'aplicació ha de produir de forma automàtica un informe de fiscalització prèvia que inclourà tota la informació rellevant que s'ha registrat: pronunciaments sobre els requisits a fiscalitzar, observacions incorporades per l'usuari i resultat de l'informe calculat pel sistema.

Aquest informe en format PDF podrà descarregar-se del sistema objecte de contracte amb l'objectiu de ser incorporat al gestor d'expedients electrònics, a l'expedient en qüestió, i perquè es pugui realitzar la signatura digital.

Incorporació de l'Informe de fiscalització prèvia

El sistema ha de permetre també que es pugui incorporar a l'expedient de fiscalització prèvia que s'ha creat, en l'aplicació objecte de contracte, l'informe signat al gestor electrònic d'expedients. L'objectiu és que a l'aplicació consti també l'Informe signat per la intervenció.

Esmena de les fiscalitzacions desfavorables

El sistema permetrà als usuaris amb els permisos adequats esmenar fiscalitzacions d'expedients que hagin tingut com a resultat un informe desfavorable.

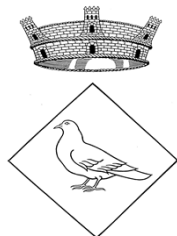
L'esmena d'una fiscalització prèvia donarà lloc a una nova iteració en el procés de revisió de l'expedient.

Omissió de la fiscalització prèvia de requisits bàsics

El sistema permetrà als usuaris amb els permisos adequats donar d'alta en l'aplicació expedients d'omissió de la fiscalització prèvia de requisits bàsics de manera que es pugui automatitzar la generació de l'Informe d'omissió igual que s'automatitza la generació de l'Informe de fiscalització prèvia.

En particular, una vegada s'ha donat d'alta correctament un expedient d'omissió de la fiscalització prèvia, la tramitació de l'omissió consistirà a registrar en l'aplicació els pronunciaments sobre els requisits següents:

1. Requisits bàsics essencials associats al tipus d'expedient la fiscalització prèvia del qual s'ha omès. El sistema inclourà per defecte els de l'Acord de Ministres i permetrà que en el futur s'afegeixin requisits addicionals definits per l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ.
2. Requisits bàsics addicionals associats al tipus d'expedient la fiscalització prèvia dels quals s'ha omès. El sistema inclourà per defecte els de l'Acord de Ministres i permetrà que en el futur s'afegeixin requisits addicionals definits per l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ.
3. Requisits sobre la necessitat de realització de la despesa, que aquest s'ha efectuat i que el preu s'ajusta a mercat.
4. En determinats supòsits d'omissió de la fiscalització prèvia, caldrà a més pronunciar-se sobre els requisits addicionals dels tipus d'expedient corresponents a les fases de despesa anteriors a la fase O en la qual es troba l'expedient l'omissió del qual s'està tramitant. Els pronunciaments tindran les mateixes característiques que per a la fiscalització prèvia només podran ser "Sí" o "No" i el seu registre ha de ser dinàmic, és a dir, les respostes que vagin



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

aportant els usuaris a cada requisit determinaran quins altres requisits han de respondre.

L'usuari a més de pronunciar-se sobre tots els requisits que li ha proposat el sistema podrà incorporar Observacions des del catàleg preexistent, seran les mateixes observacions que el sistema té disponibles per als informes de fiscalització prèvia.

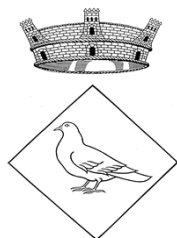
Finalment, l'usuari s'ha de pronunciar sobre la conclusió que s'incorporarà a l'informe d'Omissió:

- No es detecten més infraccions que la pròpia omissió de la funció interventora.
- Es detecten infraccions que qualifiquen l'acte com a anul·lable.
- Es detecten infraccions que qualifiquen l'acte com a nul, amb opinió favorable al reconeixement d'obligacions.
- Es detecten infraccions de l'acte com a nul, amb opinió favorable a la revisió d'ofici.

Emmagatzematge estructurat d'informació i metadades claus per al posterior control financer per al Resum Anual i per al Pla d'Acció

El sistema objecte de contracte ha d'emmagatzemar de forma estructurada i explotable les dades claus de la fiscalització prèvia de requisits bàsics i l'Omissió d'aquesta fiscalització prèvia en Fase O que podran ser utilitzades en fases posteriors del control financer, incloent però sense estar limitades a:

- Codi intern assignat per intervenció a l'Expedient
- Via de Tramitació (Ordinària/Urgent)
- Òrgan Gestor
- Òrgan Competent
- Número d'Expedient de l'Òrgan Gestor
- Assumpte de l'Expedient
- Estat en el qual es troba la tramitació de l'Expedient
- Tipus d'Expedient
- Fase de Despesa
- Base Imposable associada a l'expedient de l'Òrgan Gestor
- Import amb I.V.A. associat a l'expedient de l'Òrgan Gestor
- Aplicació(es) Pressupostària(s)
- Data d'Inici de l'Expedient



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- Data de Venciment de l' Expedient o Data de Terminació
- Dies hàbils invertits en la tramitació de l' expedient.
- Resultat de la Fiscalització prèvia de l'Expedient (Conclusió si es tracta d'una Omissió)
- Requisits fiscalitzats per a l'Expedient (o Omesos si no s'ha fiscalitzat)
- Pronunciament per a cadascun dels requisits fiscalitzats (o omesos) per a l'Expedient
- Observacions incloses a l' expedient
- Nivell de Transcendència per a cadascuna de les Observacions incloses a l' expedient.

VI. Acord de Nivell de Subministrament

L'adjudicatari dedicarà els esforços que siguin raonables i proporcionals per a garantir el funcionament i la disponibilitat de la interfície web de Fiscalització Prèvia de Requisits Bàsics el 99,0% del temps dels dies laborables de qualsevol mes natural.

VII. Servei d'Atenció a Usuaris - Manteniment

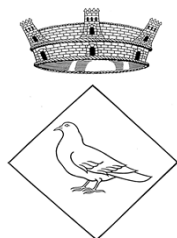
L'adjudicatari posarà a disposició de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ un servei d'Atenció a Usuaris que estarà operatiu els dies laborables en horari de 9:00 a 15:30h de Dilluns a Dijous i de 9:00h a 14:30h els Divendres. Aquest servei permetrà als usuaris de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ contactar pels següents mitjans.

- Telèfon
- Adreça de Correu Electrònic

VIII. Temps de Resposta Esperat

L' adjudicatari oferirà un servei de suport tècnic davant d'incidències que proporcionarà els següents temps de resposta inicials dins de l' horari establert per al servei d' atenció a usuaris. Depenent de la gravetat de la incidència els temps inicials de resposta seran els següents:

Gravetat	Naturalesa	Temps Inicial de Resposta
Crítica	Incidència crítica sobre la capacitat de fiscalització prèvia.	2 hores



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

Moderada	Incidència moderada sobre la capacitat de fiscalització prèvia.	8 hores
Mínima	Incidència mínima sobre la capacitat de fiscalització prèvia.	48 hores

Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions. Té impacte immediat en el compliment de terminis legals o en la continuïtat del servei públic. Exemples:

- Caiguda completa del sistema o impossibilitat d'accés per tots els usuaris.
- Error que provoca pèrdua de dades o corrupció d'informació essencial.

Incidències moderades: Limita parcialment el funcionament del programa, afectant funcionalitats importants però sense paralitzar completament el servei. Té impacte en l'eficiència del treball, però existeixen alternatives temporals per continuar operant. Exemples:

- Lentitud significativa en processos de validació.
- Error en mòduls específics que no afecten la totalitat del sistema.

Incidències mínimes: No afecta el funcionament general del sistema ni impedeix la realització de les tasques principals. Es tracta de problemes menors, estètics o de configuració que no comprometen la seguretat ni la integritat de les dades. Exemples:

- Errors en visualització de informes.
- Ajustos en paràmetres de configuració o permisos d'usuari.

Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.

Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

Santa Coloma de Cervelló,

a la data de la signatura electrònica