

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
*“Servei de Bossa d'hores per suport funcional i evolutius de l'ERP Microsoft Dynamics 365
Business Central”*

Febrer 2026

INDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	3
2. INTRODUCCIÓ	3
2.1. Antecedents ATL	3
2.2. Objectiu i missió d'ATL	3
3. ABAST DEL CONTRACTE	4
4. SITUACIÓ ACTUAL	5
5. REQUISITS DEL SERVEI	6
5.1. Activitats del servei	6
5.2. Garantia dels treballs	7
5.3. Durada del servei, volum d'hores i planificació	8
5.4. Calendari i lloc de treball	8
5.5. Equip de treball	9
5.6. Organització i model de relació	10
5.7. Acords de Nivell de Servei (ANS) i penalitzacions	11
6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS	12
6.1. Confidencialitat	12
6.2. Protecció de dades i propietat intel·lectual	13
6.3. Relació amb proveïdors	14
7. PRESSUPOST	14
8. FACTURACIÓ DEL SERVEI	15
9. PROPOSTA TÈCNICA	15

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte regular la contractació d'una **bossa d'hores** destinada a donar suport funcional **Nivell 0** als usuaris del nou ERP **Microsoft Dynamics 365 Business Central**, així com per executar **evolutius i ajustos no previstos** derivats de l'ús real de l'eina en entorn productiu. El servei comprèn tasques d'atenció, acompanyament i resolució de consultes bàsiques, així com desenvolupaments o adaptacions puntuals identificades amb posterioritat a la implantació del sistema i que **no formen part** de les prestacions definides en el contracte principal d'implantació i manteniment.

2. INTRODUCCIÓ

2.1. Antecedents ATL

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL d'ara en endavant) és una entitat de dret públic sotmesa a l'ordenament jurídic privat participada 100% per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord DECRET LLEI 4/2018, de 17 de juliol, pel qual s'assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat i es crea l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

El Decret llei estableix que ATL és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera, i plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves funcions.

2.2. Objectiu i missió d'ATL

ATL té com a principal objectiu el subministrament d'aigua en alta a les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental, el que representa uns 1.800 km² i una població abastida del voltant de 5 milions d'habitants, així com també tota la indústria i els serveis que estan establerts en aquest territori.

Aquest objectiu s'ha d'assolir complint uns criteris de gestió estrictes que permetin:

- Optimitzar la disponibilitat d'aigua potable, així com la seva qualitat, en els punts de subministrament, gestionant equitativament les demandes en qualsevol circumstància.
- Minimitzar l'impacte negatiu de les operacions, incloent la utilització dels recursos, en el medi ambient, realitzant una gestió compromesa amb aquest.
- Aplicar correctament i optimitzar els recursos financers disponibles.
- Integrar en totes les operacions de l'empresa els recursos tecnològics que permetin aconseguir la més alta eficiència en el desenvolupament d'aquestes.

La xarxa de distribució que gestiona ATL té més de 1000 quilòmetres de canonades, més de 60 estacions de bombament. Per a produir l'aigua, ATL disposa de cinc infraestructures principals: tres estacions de tractament d'aigua potable i dues plantes dessalinitzadores. Quant a capital humà, ATL compta amb una plantilla de més de 290 professionals.

Per complir amb la seva missió i objectius, ATL destaca la necessitat d'integrar a les seves operacions els mitjans tecnològics que permetin la més alta eficiència, donant un servei excel·lent, però a l'hora optimitzant els recursos financers disponibles.

Les tecnologies de la informació i les comunicacions són un element essencial per al correcte funcionament d'ATL i per assolir els seus objectius de gestió eficient, qualitat del servei i sostenibilitat. La naturalesa dinàmica de l'organització exigeix una evolució i adaptació contínua de les aplicacions corporatives, especialment de les que donen suport als processos nuclears del negoci, com és el cas de les solucions ERP.

En aquest marc, ATL necessita disposar d'un servei que garanteixi el manteniment, suport i evolució del seu ERP, així com la capacitat d'adaptar-lo a noves necessitats operatives i normatives.

Aquest document recull les especificacions tècniques i requisits per a la licitació d'aquests serveis.

3. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present contracte comprèn la prestació d'una **bossa d'hores** destinada a donar suport funcional **Nivell 0** als usuaris del nou ERP **Microsoft Dynamics 365 Business Central**, així com la realització de **desenvolupaments, ajustos i evolutius no previstos** derivats de la utilització real del sistema en entorn productiu.

El servei inclou, entre d'altres, les següents actuacions:

a) Suport funcional Nivell 0

- Atenció i resolució de consultes bàsiques d'ús de l'aplicació.
- Acompanyament funcional en l'execució de processos operatius.
- Assessorament en l'ús correcte de les funcionalitats estàndard i configurades.
- Identificació d'errors d'ús i orientació per a la seva correcció.
- Formació lleugera i puntual orientada a reduir incidències reiterades.

Aquest suport s'adreça a facilitar el correcte ús quotidià de l'eina i donar resposta a les necessitats immediates dels usuaris, especialment en fases de consolidació post-implantació.

b) Evolutius i adequacions no previstos

- Desenvolupaments o ajustos funcionals que no es trobaven recollits en els requisits del plec de licitació del contracte principal.

- Adaptacions derivades de la detecció de noves necessitats operatives.
- Millores puntuals per optimitzar processos, informes o funcionalitats.
- Evolutius requerits pels canvis normatius o procedimentals interns no anticipats.

c) Suport operatiu post-posada en marxa

- Assistència orientada a garantir la continuïtat operativa de l'ERP.
- Tasques de seguiment i estabilització funcional més enllà del període d'estabilització previst al contracte principal.
- Resolució d'incidències bàsiques que no es poden classificar com a manteniment correctiu N1–N2.

d) Serveis a demanda

La bossa d'hores es consumirà de forma **flexible**, segons les necessitats que ATL determini en cada moment, sense vinculació a una planificació de projecte ni a fites predefinides.

e) Exclusió d'activitats

Queden expressament excloses del present contracte les activitats següents:

- Manteniment correctiu, evolutiu o preventiu **ja inclòs** en el contracte principal d'implantació i manteniment.
- Desenvolupaments o integracions definides al plec original del projecte.
- Treballs de parametrització global, migració de dades, proves d'implantació o posada en marxa del sistema.
- Activitats de seguretat, arquitectura o administració tècnica fora de l'abast del suport funcional N0 o dels evolutius puntuals.

La Clàusula 5, "Requisits del servei", es descriu amb més detall les activitats i condicions del servei que haurà de prestar l'adjudicatari.

La Clàusula 4, "Situació actual", s'inclou informació rellevant per a que els licitadors puguin fer la seva millor proposta.

4. SITUACIÓ ACTUAL

ATL disposa actualment del nou ERP **Microsoft Dynamics 365 Business Central** en funcionament en **entorn productiu**, implantat recentment com a substitució de l'anterior plataforma Microsoft Dynamics NAV. L'eina està ja operativa per a totes les àrees que intervenen en la gestió econòmica, financera, d'operacions i de suport corporatiu.

Des de la seva posada en marxa, ATL compta amb els següents **entorns de treball**:

- **PRO**: entorn productiu utilitzat pels usuaris per a l'operativa diària.
- **PRE**: entorn de preproducció destinat a realitzar proves funcionals, validacions d'ajustos i comprovacions prèvies al desplegament.
- **DEV**: entorn de desenvolupament gestionat pel proveïdor, on es realitzen ajustos, desenvolupaments i proves inicials.

Pel que fa a l'ús del sistema, actualment hi ha un conjunt ampli d'usuaris actius que operen diferents mòduls segons les seves funcions: gestió econòmica i financera, compres i contractació, pressupostos, inversions, operacions, manteniment, facturació, energia, entre d'altres. L'adopció de l'eina en entorn real ha permès detectar necessitats d'acompanyament addicional i ajustos funcionals no identificats durant la fase de projecte.

Tot i que el període d'estabilització inicial previst en el contracte d'implantació ja ha finalitzat, es mantenen **incidències d'ús bàsic**, consultes operatives i situacions no contemplades en els requeriments inicials, especialment relacionades amb:

- la corba d'aprenentatge dels usuaris,
- l'adequació definitiva dels processos al nou model,
- disfuncions menors derivades del treball amb dades i casos reals,
- noves necessitats operatives i procedimentals no previstes.

Aquesta situació requereix reforçar el suport funcional de nivell 0 i disposar d'una capacitat d'ajust i evolució àgil que complementi el servei de manteniment existent i asseguri la plena consolidació del sistema en el conjunt de l'organització.

5. REQUISITS DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest plec té per finalitat assegurar un suport funcional adequat als usuaris del nou ERP, així com disposar de capacitat tècnica per executar evolutius i ajustos no previstos.

El proveïdor haurà de prestar els serveis amb criteris d'eficiència, qualitat i continuïtat, atenent sempre a les indicacions d'ATL.

El servei inclou els següents requisits:

5.1. Activitats del servei

5.1.1 Suport funcional Nivell 0

El proveïdor haurà de prestar un servei d'acompanyament i suport funcional bàsic orientat a facilitar l'ús correcte i eficient de Business Central, que inclourà:

- Atenció i resolució de consultes bàsiques sobre l'ús de l'aplicació.
- Assessorament i guiatge en l'execució de processos habituals.
- Assistència en la comprensió de pantalles, formularis, filtres i funcionalitats estàndard.
- Detecció d'errors d'ús i orientació sobre les accions correctores.
- Activitats puntuals de reforç o formació operativa per reduir consultes recurrents.
- Suport proactiu per prevenir incidències derivades d'un ús incorrecte del sistema.

Aquest servei té caràcter **funcional i bàsic**, i no substitueix el suport tècnic o de nivell N1–N2 previst al contracte principal.

5.1.2 Evolutius i ajustos funcionals no previstos

El proveïdor haurà de desenvolupar o adaptar funcionalitats que no estaven contemplades en els requisits del projecte inicial i que apareguin arran de la utilització real de l'eina.

A títol enunciatiu:

- Ajustos de pantalles, processos o fluxos interns descoberts durant l'operació real.
- Millores de funcionalitat per optimitzar tasques o reduir errors recurrents.
- Desenvolupament d'informes, consultes o visualitzacions addicionals.
- Adaptacions derivades de canvis organitzatius, procedimentals o normatius.
- Ajustos que afectin la lògica funcional, sempre dins els estàndards de l'eina.

Els evolutius es realitzaran sempre amb el criteri general de **prioritzar l'estàndard** i minimitzar desenvolupaments a mida.

5.1.5 Qualitat del servei

El servei haurà de complir:

- els compromisos de temps de resposta acordats amb ATL
- els criteris de traçabilitat i documentació,
- la correcta integració dels ajustos als entorns de prova i producció,
- el manteniment de la coherència funcional del sistema.

ATL podrà requerir reunions de seguiment periòdiques i informes d'activitat.

5.2. Garantia dels treballs

Tots els treballs derivats de la bossa d'hores —tant actuacions de suport funcional com evolutius i ajustos puntuals— hauran de disposar d'una **garantia de correcte funcionament mínima de 3 mesos** des de la seva posada en producció.

Durant aquest període, el proveïdor es compromet a:

- Corregir qualsevol incidència, disfunció o comportament incorrecte derivat directament de les actuacions realitzades.
- Aplicar les correccions necessàries **sense cost addicional** per a ATL.
- Garantir que les solucions implantades mantenen la coherència funcional del sistema i no generen regressions en processos ja operatius.

- Donar suport als usuaris en les incidències relacionades amb els ajustos objecte de garantia.

La garantia es referirà exclusivament als treballs realitzats en el marc del present contracte i **no inclourà** incidències atribuïbles a configuracions prèvies, desenvolupaments anteriors, dades incorrectes, errors d'ús o actuacions pròpies del contracte principal d'implantació i manteniment.

ATL podrà requerir documentació, evidències i proves que acreditin la correcta resolució de qualsevol incidència associada al període de garantia

5.3. Durada del servei, volum d'hores i planificació

La durada d'aquest contracte de servei és de vint-i-quatre (24) mesos a comptar des de l'acta d'inici. S'estableix la possibilitat d'una (1) pròrroga de dotze (12) mesos.

Quant al dimensionament, el servei es planteja amb una bossa de 1200 hores anuals (2400 hores pels 24 mesos).

Aquesta estimació inclou totes les activitats descrites a l'apartat de "Requisits del servei", contemplant els tres perfils de professionals descrits a la clàusula 5.7.

Aquest dimensionament s'ha establert segons les necessitats reals detectades després de la implantació i el període d'estabilització, i pot adaptar-se en funció de les necessitats.

Planificació i consum de la bossa d'hores

- ATL definirà les prioritats, l'ordre d'execució i les peticions concretes que s'imputaran a la bossa d'hores.
- El proveïdor haurà d'indicar el consum d'hores associat a cada actuació i actualitzar-lo de manera traçable.
- No existirà una planificació rígida: les hores es consumiran a demanda, atenent les necessitats funcionals i els criteris de prioritat establerts per ATL.
- Cap actuació podrà iniciar-se sense una validació prèvia per part d'ATL, que en determinarà la tipologia (suport Nivell 0 o evolutiu) i el volum estimat d'esforç.

5.4. Calendari i lloc de treball

El servei objecte d'aquest contracte es prestarà majoritàriament de forma telemàtica, utilitzant els canals i eines digitals corporatives definides per ATL (videoconferència, correu, Teams, aplicació de tiqueting, etc.).

Les actuacions es duran a terme dins l'horari laboral estàndard d'ATL, habitualment de **8:00 a 16:00**, de dilluns a divendres, segons el calendari laboral vigent i festius de Barcelona.

5.5. Equip de treball

L'adjudicatari haurà de disposar dels perfils professionals necessaris per garantir la correcta prestació dels serveis de suport funcional Nivell 0 i dels evolutius o ajustos no previstos, assegurant en tot moment el coneixement funcional de Business Central i la capacitat tècnica per realitzar els treballs derivats de la bossa d'hores.

a) Requisits generals

- L'equip haurà de tenir experiència acreditada en Microsoft Dynamics 365 Business Central.
- S'haurà de garantir la continuïtat dels professionals assignats, evitant rotacions injustificades.
- Qualsevol canvi de personal requerirà validació prèvia d'ATL, i el nou professional haurà de tenir capacitats equivalents o superiors.
- L'equip treballarà principalment en modalitat telemàtica, mantenint disponibilitat per a reunions virtuals, assistència als usuaris i coordinació operativa.

b) Perfils mínims requerits

Sense perjudici que l'adjudicatari pugui incorporar perfils addicionals si ho considera necessari, els perfils mínims per a la prestació del servei són:

1. Consultor/a Business Central (perfil principal)

Funcions:

- Suport funcional Nivell 0 i acompanyament d'usuaris.
- Resolució de consultes operatives.
- Validació de requeriments d'ajust o evolutiu.
- Documentació de canvis i bones pràctiques d'ús.

Requisits:

- Posseir titulació universitària.
- Experiència mínima de 5 anys en funcions de consultor/analista, principalment en els àmbits de gestió econòmic-financera en ERP (Microsoft Dynamics 365 Business Central).

2. Desenvolupador/a Business Central

Funcions:

- Execució d'evolutius o adaptacions no previstes.
- Ajustos de configuració, personalitzacions menors i millores.
- Proves tècniques i desplegament als entorns pertinents.

Requisits:

- Experiència mínima de 3 anys en funcions de programador en àmbit gestió econòmic-financera en Microsoft Dynamics 365 Business Central.

3. Coordinador/a del servei

Funcions:

1. Punt de contacte principal amb ATL.

2. Consolidació d'informació, seguiment de tasques i planificació de prioritats.
3. Supervisar el consum de la bossa d'hores i l'estat de les actuacions.

Requisits:

- Posseir titulació universitària.
- Experiència mínima de 8 anys en gestió de serveis i/o projectes ERP (Business central).

5.6. Organització i model de relació

L'adjudicatari haurà d'establir un model d'organització i relació amb ATL que garanteixi una prestació del servei eficient, coordinada i traçable. Aquest model haurà de facilitar la gestió de les actuacions, el seguiment de la bossa d'hores i la comunicació fluida entre les parts.

a) Organització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de definir l'organització del seu equip, indicant clarament:

- Els **perfils assignats**, les seves funcions i la seva disponibilitat.
- La persona que actuarà com a **interlocutor/a única** (Coordinador/a del servei).
- Els mecanismes interns de planificació i supervisió que utilitzarà per garantir la qualitat i continuïtat del servei.

b) Canals de comunicació

La relació es desenvoluparà principalment per via **telemàtica**, utilitzant:

- L'eina de **gestió de peticions i tiqueting** d'ATL.
- Reunions virtuals mitjançant Microsoft Teams.
- Correu electrònic corporatiu, quan s'escaigui.

c) Mecanismes de coordinació

Per garantir el correcte funcionament del servei, s'establiran els següents espais de coordinació:

Comitè operatiu (periòdic)

- Periodicitat orientativa: **quinzenal o mensual**, segons càrrega i necessitats.
- Participants: responsable d'ATL i coordinador/a del servei del proveïdor.
- Objectiu:
 - o Revisar incidències, consultes i evolutius en curs.
 - o Validar prioritats.
 - o Revisar consum i previsió de bossa d'hores.
 - o Detectar necessitats emergents.

d) Documentació i traçabilitat

El proveïdor haurà de garantir:

- Que totes les actuacions (consultes, evolutius, ajustos) quedin **documentades** de manera suficient.
- Que els lliurables associats a ajustos o evolutius es registrin i custodien correctament.
- Que el consum de la bossa d'hores es **reflecteixi de forma clara, actualitzada i verificable**.

La documentació serà necessària per garantir la traçabilitat i la correcta validació de les actuacions realitzades.

e) Model de relació amb el contracte principal

Donat que aquest servei **complementa** el contracte principal d'implantació i manteniment, però no se solapa amb ell:

- L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb l'equip del contracte principal quan sigui necessari.
- No podrà assumir actuacions atribuïdes a aquell contracte.
- Haurà d'evitar duplicitats i informar ATL si detecta sol·licituds que corresponguin a l'altre servei.

5.7. Acords de Nivell de Servei (ANS) i penalitzacions

El desenvolupament d'aquest servei estarà sotmès a l'acompliment d'acords de nivell de servei (ANS), que garanteix un compromís de l'adjudicatari amb el projecte.

Els ANS hauran de considerar els conceptes habituals que es tenen en compte per valorar la qualitat del servei en el desenvolupament d'aquest servei, com són:

- Fiabilitat i gestió d'expectatives, quant a compliment de dates previstes per a evolutius i la implantació de solucions.
- Qualitat dels treballs, quant a que la solució no tingui incidències importants i no se'n generin de noves.
- Millora de la percepció del client intern, quant al valor afegit de les solucions que s'implantin per atendre les seves necessitats. .

El ANS que seran d'aplicació son els següents:

a) Suport funcional Nivell 0 (consultes d'ús i acompanyament)

Núm	Acords de nivell de servei (ANS)	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
ANS 1	Temps màxim de resposta inicial	Temps màxim en què el proveïdor ha de donar resposta confirmant la recepció i l'anàlisi de la consulta funcional.	< 8 hores laborables
ANS 2	Temps d'inici d'atenció de la consulta	Temps que transcorre des de la recepció de la consulta fins a l'inici efectiu de l'atenció (reunió telemàtica, resolució directa o acció equivalent).	<2 dies laborables

b) Evolutius i ajustos no previstos

Núm	Acords de nivell de servei (ANS)	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
-----	----------------------------------	--	-----------

ANS 3	Temps màxim de valoració de l'evolutiu	Temps per presentar la valoració inicial (hores estimades, descripció de la solució i ordre d'execució)..	<5 dies laborables
ANS 4	Acompliment de les planificacions	Mesura de compliment de les dates d'entrega acordades per a cada evolutiu. No superar un 15% de desviació respecte a la durada pactada En cas de replanificació acordada, els nous terminis seran els de referència.	<15% desviació

Acompliment dels ANS i aplicació de penalitzacions:

Mensualment es presentarà un informe d'activitats i nivell de servei on es recolliran totes peticions i els indicadors de compliment de terminis d'execució.

Es comptabilitzarà el nombre total d'incompliments dels ANS d'aquesta manera ATL podrà aplicar una penalització en % sobre la facturació d'aquell mes d'acord amb la taula següent:

Total incompliments del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
2 o menys incompliments	Sense penalització
3 incompliments	3%
4 incompliments	4%
5 incompliments	5%
6 o més incompliments	6%

6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS

6.1. Confidencialitat

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a ATL, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per ATL. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "informació confidencial", les dues parts es comprometen

mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

L'adjudicatari es compromet a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes d'ATL, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeix al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a ATL degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

6.2. Protecció de dades i propietat intel·lectual

En cas que l'adjudicatari requereixi per a l'execució del contracte accedir a dades que són de titularitat de l'ATL restarà subjecte a les condicions establertes en la legislació corresponent.

En el cas que l'objecte del contracte comporti realitzar creacions subjectes a la normativa de propietat intel·lectual, el proveïdor cedirà a ATL gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'ATL, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui registrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades pel proveïdor, i a aquest efecte, el proveïdor haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a l'ATL també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública.

A més, el proveïdor assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa (incloses les quantitats reclamades per les societats de gestió col·lectiva de drets de propietat intel·lectual) originada o relacionada amb reclamacions que l'ATL pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

Així mateix, la propietat dels materials es cedirà pel proveïdor a l'ATL i ningú podrà fer-ne ús sense l'autorització d'aquest.

La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de les cessions previstes en aquesta clàusula.

6.3. Relació amb proveïdors

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part dels serveis/compres son avaluats sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

7. PRESSUPOST

S'estableix un pressupost de licitació amb caràcter màxim i limitatiu condicionat a les quantitats de subministrament que efectivament realitzi l'empresa adjudicatària de conformitat amb la Disposició Addicional 33^a de la Llei 9/2017 LCSP.

ATL no estarà obligada a consumir la totalitat del pressupost previst doncs aquest consum estarà condicionat per les necessitats. Aquest fet no donarà dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabalat.

Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

El **pressupost de licitació** del contracte serà de 174.240,00 € IVA Inclòs (144.000,00 € IVA exclòs). Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

Concepte	Núm. hores	Preu unitari	Import total
Bossa d'hores Business Central	2400	60,00 €	144.000,00 €
		21 %IVA	30.240,00 €
		Total (IVA Inclòs)	174.240,00 €

Justificació del preu hora

El preu hora de 60,00 € correspon a un preu mitjà ponderat dels perfils professionals que intervenen en la prestació del servei, segons la dedicació estimada següent:

Perfil	Dedicació estimada
Consultor/a Business Central	45 %
Coordinador/a del servei	15 %
Desenvolupador/a Business Central	40 %

El càlcul del preu mitjà ponderat és coherent amb els **preus vigents de mercat**, el **cost del servei en contractes anteriors** i la distribució real de les tasques a executar.

Aquest preu inclou tots els **costos directes i indirectes** associats a la prestació del servei, incloent-hi mitjans personals i materials, coordinació, gestió del servei, eines, dietes i desplaçaments, assegurances, impostos i qualsevol altra despesa necessària per a l'execució del contracte, a excepció de l'IVA.

No s'admetran revisions de preu.

8. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La facturació del servei es realitzarà de manera mensual a mes vençut, en base a les hores reportades a l'informe mensual de seguiment. I al preu de referència per hora de treball que indiqui a l'oferta econòmica l'adjudicatari. La facturació dels treballs planificats no podrà superar la planificació en hores que s'hagi acordat per cada un d'aquests.

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el codi del contracte.

9. PROPOSTA TÈCNICA

La proposta tècnica presentada pels licitadors haurà de seguir estrictament l'estructura i els continguts mínims establerts en aquest plec, i serà objecte de valoració segons els criteris definits al Plec de Clàusules Administratives; haurà de presentar-se de manera clara i ordenada, sense superar les 30 pàgines i evitant qualsevol contingut de caràcter comercial o publicitari.

1. Enfocament del servei i model d'execució

El licitador haurà d'explicar amb detall:

- a) Com planteja el suport funcional Nivell 0
 - o Metodologia d'atenció i resolució de consultes.
 - o Procediments per garantir rapidesa, claredat i consistència.
 - o Mecanismes per reduir consultes recurrents (mini-formacions, guies ràpides, FAQ, etc.).
- b) Com abordarà els evolutius
 - o Procés intern de recepció, anàlisi, valoració i aprovació.
 - o Estratègia per minimitzar regressions i garantir coherència funcional.
 - o Priorització i relació amb ATL.
- c) Com asseguraran la qualitat del servei
 - o Controls interns.
 - o Documentació i traçabilitat.
 - o Revisió de la feina abans de posada en producció.

2. Organització, equip proposat i rols

El licitador haurà d'incloure:

- Organigrama del servei proposat.
- Descripció dels rols funcionals i responsabilitats de l'equip.

- Disponibilitat horària i franges de servei previstos.
- Mecanismes de coordinació interna i amb ATL.

Els licitadors hauran de descriure els perfils necessaris per a la correcta execució del servei (consultoria funcional, desenvolupament, coordinació), així com la distribució de tasques, canals de comunicació, dinàmiques de treball i protocols operatius.

No s'admetrà la inclusió de cap informació que permeti identificar l'empresa licitadora o els membres concrets de l'equip. En conseqüència, **no podran incorporar-se CVs, certificacions, experiència prèvia, projectes, casos d'èxit** ni dades que permetin la identificació directa o indirecta.

Tota la informació relativa a les acreditacions professionals, certificacions tècniques i experiència del personal haurà d'incorporar-se **exclusivament** en el sobre destinat a criteris automàtics, segons el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

3. Metodologia i eines de treball

El licitador haurà de descriure:

- Les eines que utilitzarà per gestionar consultes, seguiment i documentació.
- L'enfocament per garantir la prestació efectiva.
- Com gestionarà les peticions via tiqueting.
- Procediments interns per al control de versions i desplegaments.

4. Propostes de millora i valor afegit

Els licitadors podran proposar millores, com per exemple:

- Plantilles o eines pròpies (checklists, dashboards, catàlegs de procediments).
- Propostes per reduir volum de consultes (automatització, suggeriments).
- Bones pràctiques en Business Central.
- Millores en temps de resposta.
- Qualsevol compromís que superi els ANS mínims del plec.

Sant Joan Despí, a data signatura digital

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
---------------------	-----------------------

Cap de Gestió d'informació i aplicacions	Director de Sistemes d'informació