

**SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA PER
AL SUBMINISTRAMENT IMMEDIAT D'INFORMACIÓ (SII) A L'AEAT PER A LA
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSE00014/2026

**PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT
NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1. Objecte de la contractació	3
2. Objectius de la contractació	4
3. Abast i descripció de la prestació	4
3.1. Servei de manteniment del sistema implantat	20
3.2.1. Suport	21
3.2.2 Nivell de servei	21
3.2.3. Devolució del servei	20
3.2. Servei de manteniment del sistema implantat	20
4. Lliuraments i condicions del servei	23

1. Objecte de la contractació

El [Subministrament Immediat d'Informació \(SII\)](#) o IVA online es un mecanisme online impulsat per l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) per a millorar i facilitar control de l'impost de l'IVA. Es va posar en funcionament l'1 de juliol del 2017 i des de llavors la Universitat Oberta de Catalunya, en endavant UOC, compleix normativament enviant mitjançant aquest mecanisme els llibres d'IVA de factures emeses, rebudes i béns d'inversió.

Hi ha establert un termini general de 4 dies per a l'enviament electrònic de la informació des de la data d'emissió de la factura o bé des de que es produeixi el seu registre comptable (excloent dissabtes, diumenges i festius estatals).

El volum de registres de facturació enviats per la UOC a l'AEAT en els últims 3 exercicis és el següent:

	2023	2024	2025
Gener	9.734	41.218	12.036
Febrer	65.909	123.193	73.488
Març	38.239	50.856	17.753
Abril	14.721	37.037	21.987
Maig	10.400	29.667	14.214
Juny	18.948	11.559	16.241
Juliol	65.483	66.310	75.404
Agost	18.619	9.010	9.101
Setembre	41.696	27.713	32.607
Octubre	20.275	11.179	49.941
Novembre	23.958	10.625	17.257
Desembre	22.466	13.314	10.779
	350.448	431.681	350.808

La UOC ja disposa d'una solució en modalitat SaaS per a dur a terme aquesta gestió, B2Brouter, contractada previ procediment de licitació.

Aquesta plataforma s'ha adaptat de manera no intrusiva al nostre ERP financer que té la UOC, que actualment és [Oracle ERP Cloud](#), la qual cosa permet:

- Transformar la informació segons les regles de negoci de la UOC, gestionar-la i remetre-la a l'AEAT segons els seus requeriments.
- Validar les dades generades a l'ERP avançant la resolució de possibles errors futurs a més a més d'estructurar tota la informació que requereix l'AEAT.

- Fer seguiment (traçabilitat) de la situació en que es troben els enviaments, amb possibilitat d'extreure dades dels errors produïts en qualsevol part del procés.
- La custòdia de la informació presentada a l'AEAT, per poder consultar-la online.
- La connexió amb la seu electrònica de l'AEAT, mantenint i actualitzant els mecanismes tècnics als canvis futurs.

El contracte actual, i llurs pròrrogues, finalitzen a l'octubre d'aquest any 2026.

2. Objectius de la contractació

La UOC planteja la necessitat de contractar la provisió de la subscripció SaaS i el servei de manteniment de la plataforma per al SII, que contempli el suport i el manteniment funcional, tècnic i legal de la plataforma per al SII, així com el lliurament i implantació de noves versions del programari en els costos de prestació de la plataforma actual.

En concret es pretén assolir els següents objectius

- Disposar de la plataforma B2Router, en mode SaaS, que proporcioni les funcionalitats expressades en l'apartat 3 i que estigui integrada de forma nativa amb el sistema Oracle ERP Cloud de la UOC.
- Disposar de l'allotjament de l'aplicació proporcionada en una infraestructura que garanteixi l'estabilitat i disponibilitat adequades a la seva criticitat.
- Disposar del manteniment de l'aplicació necessari per garantir una actualització tan funcional com tecnològica.
- Tenir un servei evolutiu per possibles noves necessitats relacionades amb el procés SII, mitjançant un equip d'experts.

3. Abast i descripció de la prestació

L'adjudicatari aprovisionarà a la UOC el programari (B2Router) per al SII en modalitat software com a servei (SaaS) de conformitat amb els requeriments i adaptacions establerts al present plec.

Queda fora de l'abast del projecte aquestes tasques ja que van ser realitzades mitjançant la contractació amb número d'expedient OSE00040/2021 per a la plataforma actual:

- Implantació de la plataforma
- Personalització de la plataforma
- Anàlisi tècnic i configuració/parametrització
- Formació funcional i tècnica
- Gestió del canvi

- Desenvolupament del quadre de comandament adhoc
- Desenvolupament de processos de transformació de les dades recuperades de l'ERP per als llibres de registre de factures emeses, factures rebudes i béns d'inversió assegurant la traçabilitat
- Migració de dades

Es contempla dintre de l'abast del projecte sense costos addicionals:

- Suport tècnic de la plataforma
- Suport funcional de la plataforma
- Manteniment correctiu
- Adequació als canvis legals/normatius/funcionals
- Actualització de noves versions de producte
- Integració amb l'ERP de la universitat
- Disposar d'un entorn de proves de la plataforma

La contractació consta de les següents parts:

- Servei de manteniment del sistema B2BRouter o equivalent.
- Servei per a l'emissió i recepció massiva de documents electrònics
- Servei evolutiu

3.1. Servei de manteniment del sistema

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar:

- Accés i dret d'ús il·limitat de l'aplicació base de la plataforma per al SII.
- suport tècnic i funcional de la plataforma.
- manteniment correctiu de la plataforma per tal de donar resposta a les incidències.
- manteniment preventiu de la plataforma per al SII (amb la finalitat de detectar possibles incidències o anomalies abans de que aquestes apareguin).
- adequació als canvis legals i normatius.

El servei de manteniment base contempla l'enviament a l'AEAT d'un màxim de 25.000 registres de facturació mensuals. Els registres tramitats mensualment per sobre de 25.000 es facturaran a banda segons preu unitari requerit al plec de clàusules particulars.

L'adjudicatari serà el responsable de l'operació de la plataforma del SII i tots els elements necessaris per la prestació del servei en modalitat SaaS.

No es considera dins l'abast d'aquest servei de manteniment:

- Els errors que siguin conseqüència de qualsevol alteració en la infraestructura pròpia o contractada per la UOC en els sistemes que tingui operatius que s'integrin amb la plataforma i que no garanteixin el seu correcte funcionament.
- La resolució d'incidències en desenvolupaments amb funcionalitats específiques de la UOC que no estiguin directament relacionades amb la plataforma.

3.1.1. Suport

L'adjudicatari donarà el suport a les incidències comunicades i utilitzarà la seva pròpia eina de gestió d'incidències i peticions, a la que la UOC ha de tenir accés.

El calendari d'atenció pel canal telefònic o telemàtic es regeix pel calendari de festius de la ciutat de Barcelona i propis de la UOC i el següent horari laboral:

- Tot l'any de 9 a 18h de dilluns a divendres

3.1.2 Nivell de servei

En aquest apartat es descriu el marc contextual d'aplicació dels Acords de Nivell de Servei (ANS).

Els Acords de Nivell de Servei seran d'aplicació per a la prestació del servei de suport així com per al lliurament de noves versions del programari. Els ANS es podran revisar i modificar semestralment sempre i quan hi hagi acord mutu entre l'adjudicatari i la UOC.

La plataforma ha de tractar els fitxers d'entrada rebuts i executar el procés de comunicació amb l'AEAT per a l'enviament de remeses en un termini màxim de **12 hores** des de la correcta recepció dels fitxers enviats per la UOC.

Les tasques de manteniment de la plataforma i les actualitzacions a noves versions han de ser fora de l'horari laboral de la UOC, preferiblement en horari nocturn i en caps de setmana. L'adjudicatari haurà de realitzar els màxims esforços per tal que aquestes tasques de manteniment afectin el menys possible a la UOC.

A continuació es descriuen les diferents tipologies de peticions i incidències que haurà d'atendre el servei de manteniment

- **Incidència Blocker/Critical:** Aquelles peticions relacionades amb incidències que provoquen que el servei estigui aturat.
- **Incidència Alta:** Aquelles peticions relacionades amb incidències que provoquen que una part important de les funcionalitats del servei no estan disponibles.

- **Incidència Normal:** Aquelles peticions relacionades amb Incidències que provoquen alguna disfunció concreta del servei però el servei segueix operatiu i proporcionant totes les funcionalitats importants.
- **Incidència Minor/Trivial:** Aquelles peticions que son consultes o que estan relacionades amb Incidències molt concretes que no afecten al funcionament del servei.
- **Petició de Suport:** petició o consulta que realitza la UOC, que calgui ser resposta per part de l'adjudicatari.

Així com les definicions dels següents conceptes vinculats als acords de nivell de servei que haurà de complir l'adjudicatari:

- **Temps d'avaluació i compromís:** Temps que passa des de que s'obre la petició fins que un tècnic del servei fa la valoració de l'esforç requerit per la resolució de l'incident o petició. (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer)
- **Temps de resolució:** Temps que passa des de que s'obre la petició fins que aquesta ha quedat resolta (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).
- **Temps màxim en circuit:** Temps que passa des de que s'obre la petició fins que aquesta ha quedat resolta.

Els ANS a satisfer per les incidències són els següents:

	Temps avaluació i compromís		Temps de resolució		Temps màxim en circuit	
Prioritat	objectiu ANS	objectiu servei	objectiu ANS	objectiu servei	objectiu ANS	objectiu servei
Blocker/ Critical	3h	95%	4h	95%	12h	98%
Alta	6h	90%	12h	90%	40h	98%
Normal	16h	88%	36h	88%	80h	98%
Minor/trivial	25h	85%	60h	85%	80h	98%

Les prioritats s'assignen a partir de l'avaluació de l'afectació de la incidència i el comportament de l'aplicació, i pot ser modificada a posteriori pel gestor de la petició o per algun responsable UOC, si es considera oportú.

Es mesuraran els temps a partir del calendari laboral del servei, el seu horari i en visió servei (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).

L'adjudicatari haurà de reportar bimensualment a la UOC mitjançant un informe de seguiment el nivell d'assoliment d'aquests acords de nivell de servei.

3.2.3. Devolució del servei

Durant el darrer mes de contracte, en cas que el servei hagi estat adjudicat a un nou proveïdor o sigui assumit per la UOC, l'adjudicatari haurà d'assumir la fase de devolució del servei.

Durant aquest període, l'adjudicatari serà encara el responsable del servei i haurà de seguir complint els acords de servei que han estat vigents durant tot el període de contracte.

El procés de devolució contempla el traspàs de coneixement de la plataforma associada al nou adjudicatari del servei i a la UOC. Durant aquest traspàs l'adjudicatari es compromet a facilitar la migració de les dades de la plataforma del SII de la UOC a la nova ubicació/plataforma resultant de la nova adjudicació. Les dades hauran d'estar disponibles amb el format reutilitzable acordat durant el pla de devolució, amb el termini màxim de dues setmanes després de l'inici de la fase de devolució i l'adjudicatari haurà de donar suport per a la migració de les dades.

Les dades a migrar seran totes les generades per la UOC a la plataforma de qualsevol dels 5 llibres de facturació que suporta.

3.2. Servei per a l'emissió i recepció massiva de documents electrònics

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar:

- Accés i dret d'ús il·limitat de l'aplicació eDocExchange.
- suport tècnic i funcional de l'aplicació eDocExchange.
- manteniment correctiu de la plataforma per tal de donar resposta a les incidències.
- manteniment preventiu de la plataforma per al SII (amb la finalitat de detectar possibles incidències o anomalies abans de que aquestes apareguin).

El servei de manteniment base contempla també l'ús de eDocExchange per a l'emissió i recepció de documents electrònics, amb un màxim de 100 documents mensuals. Els registres enviats/rebuts per sobre d'aquests es facturaran a banda segons preu unitari requerit al plec de clàusules particulars.

3.3. Servei evolutiu

Caldrà que l'adjudicatari presti un servei d'evolució de la plataforma sota demanda. Es contempla dintre de l'abast de la licitació la realització de desenvolupaments evolutius sota demanda no contemplats dins de la posta en marxa ni del servei regular de manteniment.

Davant d'una necessitat d'evolució de la plataforma, la UOC, comunicarà els requeriments al licitador que haurà de valorar-ho amb un màxim de 2 setmanes, incloent-hi un calendari d'execució i posada en marxa.

Un cop s'acordi la realització d'aquesta millora, aquesta s'haurà de realitzar seguint els estàndards de bones pràctiques de la UOC.

Per a la realització dels encàrrecs evolutius l'adjudicatari haurà de poder proveir un perfil de consultor senior especialista en Comptabilitat i Fiscalitat coneixedor de la normativa vigent del SII i com aplicar-la en cada cas. També pot ser necessari en alguns casos els perfils de Cap de Projecte i programador.

4. Lliuraments i condicions del servei

L'adjudicatari es compromet a facilitar a la UOC tota la documentació contractual relativa al subministrament de l'eina en modalitat SaaS, així com la documentació tècnica associada a la plataforma i al servei d'allotjament cloud associat, així com qualsevol altra documentació generada expressament per l'adjudicatari en el marc de l'execució del present contracte.

L'eina haurà d'estar en ple funcionament i amb totes les funcionalitats requerides segons les necessitats de la UOC.