

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE MIGRACIÓ TÈCNICA I FUNCIONAL, IMPLANTACIÓ, POSADA EN MARXA, MANTENIMENT, SUPORT I EVOLUCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ EMPRESARIAL (ERP) DE VNG APARCAMENTS, BASAT EN MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL, DES D'UNA INSTAL·LACIÓ LOCAL (BC14) CAP A MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL CLOUD

ÍNDIX:

1	OBJECTE DEL PLEC.....	5
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
3	ABAST DEL CONTRACTE	5
3.1	Àmbit territorial	7
3.2	Àmbit temporal	7
3.3	Àmbit funcional.....	8
4	NORMATIVA D'APLICACIÓ	8
4.1	NORMATIVA GENÈRICA.....	9
4.2	NORMATIVA ESPECÍFICA	9
5	ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE.....	10
5.1	Reunió inicial i organització del servei	10
5.2	Inexistència de relació laboral.....	11
5.3	Mitjans personals	11
5.4	Mitjans tècnics.....	12
5.5	Sostenibilitat.....	12
5.6	Documentació, imatge i difusió del servei	12
5.7	Finalització del contracte i traspàs	12
6	EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	13
6.1	Generalitats.....	13
6.2	Implantació, migració i posada en marxa del sistema.....	13
6.2.1	Pla de treball	14
6.2.2	Anàlisi funcional, auditoria i disseny de la solució	14
6.2.3	Reenginyeria, desenvolupament i configuració	15
6.2.4	Migració de dades i de la gestió documental	15
6.2.5	Integracions i serveis associats	16
6.2.6	Proves i validació del sistema.....	16
6.2.7	Documentació tècnica i funcional	16
6.2.8	Posada en marxa i estabilització inicial.....	16
6.3	Formació i suport d'ús del sistema.....	17
6.3.1	Pla de formació	17
6.3.2	Perfils d'usuari i continguts formatius.....	17
6.3.3	Formació continuada i per a nous usuaris.....	17
6.3.4	Suport i acompanyament durant la posada en marxa	18

6.4	Manteniment, suport, actualització i continuïtat del sistema	18
6.4.1	Règim general del manteniment	18
6.4.2	Manteniment preventiu	19
6.4.3	Atenció a incidències	20
6.4.4	Manteniment correctiu	21
6.4.5	Manteniment evolutiu	22
6.4.6	Actualitzacions obligatòries de Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud	22
6.4.7	Gestió de canvis i control de versions	22
6.4.8	Continuïtat del servei i finestres de manteniment	23
6.4.9	Seguretat de la informació en l'execució del servei	23
6.4.10	Seguiment del manteniment	24
7	PRESTACIONS ESPECÍFIQUES I REQUISITS FUNCIONALS DE LA SOLUCIÓ	24
7.1	Mapa funcional de referència del sistema actual	24
7.1.1	Gestió financera i comptabilitat	24
7.1.2	Cartera (cobraments i pagaments)	25
7.1.3	Vendes i facturació	25
7.1.4	Altres mòduls estàndard disponibles o parcialment utilitzats	25
7.1.5	Integracions, gestió documental i reporting	25
7.1.6	Desenvolupaments específics de VNG Aparcaments	26
7.2	Desenvolupaments específics i funcionalitats singulars de VNG Aparcaments	26
7.2.1	Mòduls "Gestió VNG"	26
7.2.2	Circuits d'aprovació d'ordres de pagament	27
7.2.3	Gestió de contractes d'aparcament i facturació associada	27
7.3	Integració de la localització fiscal	27
7.4	Gestió documental en núvol	28
7.5	Reporting i quadres de comandament	28
7.6	Requisits transversals de la solució resultant	29
7.6.1	Arquitectura, extensibilitat i compatibilitat amb l'entorn de destinació	29
7.6.2	Entorns segregats i proves	29
7.6.3	Seguretat, control d'accés i traçabilitat	29
7.6.4	Interoperabilitat, exportació i portabilitat de dades	29
7.6.5	Documentació tècnica i reversibilitat	30
7.6.6	Requisits del servei d'emmagatzematge documental en núvol	30
8	CONDICIONS D'EXECUCIÓ, COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	31
8.1	Obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària	31
8.1.1	Organització i continuïtat del servei	31
8.1.2	Personal adscrit al servei	32
8.1.3	Coordinació i comunicació	32
8.1.4	Documentació, configuració i traçabilitat	32

8.1.5	Mitjans tècnics i eines de treball	33
8.1.6	Seguretat de la informació i protecció de dades.....	33
8.1.7	Suport, manteniment i estabilització	33
8.2	Compromisos de VNG Aparcaments	34
8.3	Facultats de direcció, supervisió i control de VNG Aparcaments	34
8.4	Límits de la direcció i supervisió del contracte.....	35
8.5	Informació, seguiment i col·laboració durant el contracte	35
9	NIVELLS DE SERVEI.....	35
9.1	Disponibilitat del servei.....	35
9.2	Temps de resposta i resolució d'incidències	36
9.3	Objectius de recuperació davant incidències greus	36
9.4	Horari del servei de suport.....	37
9.5	Temps de resposta de la persona responsable tècnica de la contractista.....	37
9.6	Indicadors de qualitat i seguiment del servei (KPI)	37
9.6.1	Indicadors generals de disponibilitat i atenció d'incidències	37
9.6.2	Indicadors de manteniment preventiu, seguretat i continuïtat	37
9.6.3	Indicadors de formació, adopció i estabilització postimplantació	38
9.7	Regles de mesura, verificació i seguiment	38
10	SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	38
10.1	Seguiment i avaluació del servei.....	38
10.1.1	Eines i suports de seguiment	39
10.1.2	Reunions de seguiment.....	39
10.2	Informes del servei	40
10.2.1	Contingut mínim dels informes	40
10.3	Persona responsable del contracte per part de VNG Aparcaments	41
10.4	Persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària	42
10.5	Verificació del compliment i impuls de millores.....	43
11	AUTORIA DELS TREBALLS I OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES.....	43
11.1	Responsabilitat sobre l'execució del contracte	43
11.2	Prevenió de riscos laborals i seguretat i salut.....	43
11.3	Subcontractació i responsabilitat sobre tercers intervinents	44
11.4	Confidencialitat i protecció de dades personals.....	44
11.4.1	Obligació de confidencialitat.....	44
11.4.2	Tractament de dades personals	44
11.4.3	Mesures de seguretat i ubicació de les dades	45
11.4.4	Bretxes de seguretat i incidents amb dades personals	45
11.4.5	Annex o acord d'encàrrec del tractament.....	45
11.5	Propietat intel·lectual, dret d'ús i titularitat de la informació	45
11.6	Deure de col·laboració en la reversibilitat i el traspàs.....	46



Annex 1	INVENTARI DELS OBJECTES DE LA L·LICÈNCIA ACTUAL DE BC14	47
Annex 2	MAPA FUNCIONAL DEL SISTEMA ACTUAL.....	48



1 OBJECTE DEL PLEC

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte definir les característiques tècniques dels serveis a prestar, en compliment d'allò que preveuen els articles 28, 116.1 i 124 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, relatius a la necessitat i idoneïtat del contracte, l'eficiència en la contractació i les prescripcions tècniques que han de regir l'execució de la prestació.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació de serveis de migració tècnica i funcional, implantació, posada en marxa, manteniment, suport i evolució del sistema de gestió empresarial (ERP) de VNG Aparcaments, basat en Microsoft Dynamics 365 Business Central, des d'una instal·lació local (BC14) cap a Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud (en la versió disponible més actual en el moment de l'execució de les feines).

El contracte té per finalitat garantir la continuïtat de l'operativa econòmica, comptable i fiscal de VNG Aparcaments durant tot el procés de migració i amb posterioritat a aquest, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió actualitzat, tecnològicament sostenible, alineat amb el model de subministrament de programari com a servei (SaaS) i concebut per evitar dependències tècniques indegudes que puguin condicionar el seu manteniment futur per part de tercers diferents de l'empresa adjudicatària.

Els objectius principals del contracte són els següents:

- Disposar d'un sistema de gestió empresarial plenament operatiu en entorn núvol, actualitzat i adequat a les necessitats funcionals de VNG Aparcaments.
- Garantir la continuïtat de l'operativa econòmica, comptable i fiscal de l'entitat durant el procés de migració i durant tota la vigència del contracte.
- Preservar, en la mesura que resulti tècnicament viable, les funcionalitats específiques necessàries per al correcte desenvolupament de l'activitat de VNG Aparcaments.
- Assegurar la integritat, coherència, disponibilitat i traçabilitat de les dades i de la documentació associada al sistema.
- Garantir el compliment de la normativa aplicable i l'adequada evolució funcional i tècnica de la solució implantada.
- Garantir que el sistema permeti l'explotació, consulta i anàlisi de la informació mitjançant informes, indicadors i eines de visualització adequades a les necessitats de VNG Aparcaments.
- Facilitar l'autonomia operativa de VNG Aparcaments mitjançant la formació dels usuaris, la transferència de coneixement i la reversibilitat del servei.
- Garantir la continuïtat, el suport, el manteniment i la correcta evolució del sistema durant tota la vigència del contracte.

Les condicions específiques d'execució, les prestacions incloses, els requisits tècnics de la solució, les funcionalitats mínimes, els nivells de servei i la resta de requeriments particulars es determinen en els apartats corresponents del present plec.

3 ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte inclou totes les prestacions necessàries per a la migració de l'actual sistema ERP de VNG Aparcaments des de l'entorn Business Central 14, en règim local, cap a l'entorn Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud (en la versió disponible més actual en el moment



de l'execució de les feines), així com totes les prestacions necessàries per a la seva posada en servei, estabilització, manteniment, suport i evolució durant la vigència del contracte.

Amb caràcter general, les prestacions incloses en el contracte comprenen:

- L'auditoria i anàlisi funcional i tècnica, conjunta amb el personal de VNG Aparcaments, dels objectes que conformen l'actual sistema BC14, amb identificació dels objectes estàndard, dels objectes personalitzats i de les dependències existents amb tercers proveïdors.
- La reenginyeria, reprogramació i migració al llenguatge AL (Application Language) propi de BC Cloud de tots els objectes, funcionalitats i desenvolupaments que es determini mantenir, amb l'objectiu de conservar com a mínim la funcionalitat actual i de millorar-la quan resulti tècnicament viable.
- La migració de les dades històriques i actives del sistema, garantint-ne la integritat, la coherència i la traçabilitat en el nou entorn.
- La contractació, configuració i gestió del servei d'emmagatzematge en núvol necessari per a la gestió documental del nou sistema, com a part integrant del contracte i a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- La migració de la gestió documental associada al sistema, incloent-hi la conversió massiva dels vincles existents a documents emmagatzemats en una ruta externa cap al servei d'emmagatzematge en núvol implantat.
- El subministrament, la integració, el manteniment i, si escau, la renovació de la llicència o subscripció del connector o mòdul d'integració fiscal, mitjançant una solució homologada o equivalent, oberta a qualsevol proveïdor que compleixi els requisits funcionals establerts en aquest plec.
- La integració d'una solució de localització fiscal avançada que operi de manera nativa sobre el diari comptable del nou sistema, automatitzant la generació i, si escau, la presentació dels models tributaris aplicables.
- La migració del sistema de reporting actual cap a una solució de visualització de dades compatible amb BC Cloud, reproduint com a mínim els informes i quadres de comandament actualment en ús.
- La configuració del nou entorn de treball en règim d'entorns segregats, com a mínim de proves i de producció.
- La formació inicial del personal usuari de VNG Aparcaments.
- L'assistència tècnica posterior a la posada en marxa definitiva, incloent-hi les tasques d'acompanyament a l'arrencada i estabilització del sistema.
- La prestació dels serveis de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu durant tota la vigència del contracte, en els termes definits en aquest plec.

Durant la vigència del contracte es podran incorporar nous mòduls, processos, integracions o funcionalitats que VNG Aparcaments determini necessaris per a la seva operativa, sempre que corresponguin a tipologies de prestació incloses dins l'objecte del contracte i en els termes que, si escau, estableixi el règim de modificacions previst al PCAP.

Queden expressament excloses de l'abast del contracte:

- El subministrament i la gestió de la subscripció o llicenciamment del programari base Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud, incloent-hi les llicències d'usuari i la capacitat de base de dades associada, atès que VNG Aparcaments les gestiona directament amb el proveïdor del programari.
- Els serveis derivats de canvis de versió obligatoris de BC Cloud únicament quan comportin una reenginyeria o refactorització substancial del sistema, assimilable per la seva entitat a una nova actuació de migració o transformació tecnològica, i requereixin una valoració tècnica i econòmica específica d'acord amb el procediment que s'hi

estableixi.

- Qualsevol prestació aliena a la migració, implantació, explotació, manteniment, suport i evolució del sistema ERP objecte del contracte.
- Qualsevol servei, infraestructura, llicència o element no inclòs expressament dins l'objecte del contracte o no necessari per a la correcta execució de les prestacions definides en aquest plec.

Els mitjans personals i tècnics necessaris per a la correcta execució del servei seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, en els termes establerts en aquest plec.

3.1 Àmbit territorial

El servei es prestarà a les dependències de VNG Aparcaments i mitjançant accés remot, en règim mixt presencial i remot, en funció de la naturalesa de cada tasca i de les necessitats de cada fase del projecte i del servei de manteniment posterior.

Amb caràcter general, es prioritzarà l'execució remota dels treballs, reservant-se la presència física a aquelles actuacions que, per la seva naturalesa o per requeriment de VNG Aparcaments, ho facin necessari, com ara reunions de seguiment, sessions de formació presencial, validacions in situ, actuacions d'arrencada o d'altres de naturalesa equivalent.

3.2 Àmbit temporal

L'execució del contracte comprèn totes les actuacions necessàries per a la migració, configuració, integració, posada en servei, manteniment i evolució del sistema ERP durant tota la vigència del contracte.

El contracte s'estructura temporalment en les fases següents:

- **Fase d'implantació**, que comprèn l'auditoria inicial, l'anàlisi funcional i tècnica, la reenginyeria i migració d'objectes i funcionalitats, la migració de dades i de la gestió documental, la configuració de la plataforma, la integració de la solució fiscal, la migració del reporting, la formació dels usuaris i la realització de les proves necessàries fins a la posada en marxa definitiva del nou sistema. Aquesta fase tindrà una durada màxima de **dotze (12) setmanes**, a comptar des de la data de la reunió de posada en marxa, que s'haurà de celebrar després de la formalització del contracte.
- **Fase d'estabilització i suport postimplantació**, que comprèn l'atenció prioritària a incidències, el suport reforçat als usuaris i les actuacions necessàries per garantir l'estabilitat tècnica i funcional del sistema, així com la correcta execució del cicle de facturació, remeses i comptabilitat. Aquesta fase tindrà una durada de **vuit (8) setmanes** a comptar des de la validació de la implantació i de la posada en marxa definitiva del sistema.
- **Fase de manteniment i suport**, que s'iniciarà un cop finalitzada la fase d'estabilització postimplantació i comprendrà la prestació dels serveis de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, així com el suport tècnic i funcional als usuaris, durant la resta de la vigència del contracte.

El servei s'haurà de prestar de manera continuada durant tota la vigència del contracte, amb la cobertura tècnica i organitzativa necessària per garantir:

- L'execució adequada de les actuacions d'implantació, configuració, migració i posada en servei.
- La continuïtat funcional del sistema.
- L'atenció de les incidències i necessitats de suport dels usuaris.
- La disponibilitat dels recursos necessaris per complir els nivells de servei establerts en aquest plec.

La durada total del contracte, les possibles pròrrogues i el règim general de vigència es determinaran al PCAP i a la memòria justificativa de l'expedient, sens perjudici de la distinció funcional entre fases establerta en aquest apartat.

3.3 Àmbit funcional

Les prestacions objecte del contracte s'estructuren funcionalment en els àmbits següents:

- Auditoria, anàlisi funcional i tècnica del sistema actual.
- Migració tècnica i funcional de l'ERP cap a l'entorn Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud.
- Reenginyeria, adaptació i reprogramació d'objectes, desenvolupaments i funcionalitats en llenguatge AL.
- Migració de dades històriques i actives.
- Migració de la gestió documental i implantació del servei d'emmagatzematge en núvol associat.
- Implantació i integració de la solució de localització fiscal avançada.
- Migració del sistema de reporting i quadres de comandament.
- Configuració, parametrització i posada en servei del nou entorn.
- Formació del personal usuari de VNG Aparcaments.
- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del sistema.
- Suport tècnic i funcional, i atenció a incidències.

Aquests àmbits funcionals comprenen tant les funcionalitats nuclears del sistema ERP com aquelles funcionalitats complementàries necessàries per a la seva correcta explotació en l'entorn de VNG Aparcaments, incloent-hi, entre d'altres:

- La gestió econòmica, comptable i fiscal de l'entitat.
- La gestió de concessions.
- El sistema de permutes.
- Els circuits d'aprovació d'ordres de pagament.
- La gestió documental associada als processos de negoci.
- La generació de models fiscals, declaracions, llibres registre i obligacions d'informació tributària que resultin exigibles.
- La generació d'informes, quadres de comandament i visualitzacions de dades.
- La traçabilitat de les operacions, dades i usuaris intervinents.
- La reversibilitat del servei i la transferència ordenada del coneixement i de la documentació tècnica i funcional.

L'àbast funcional concret de les prestacions, les funcionalitats mínimes requerides, els requisits tècnics de la solució, les condicions d'execució i la resta de prescripcions particulars es defineixen en els apartats corresponents del present plec.

4 NORMATIVA D'APLICACIÓ

La relació normativa que s'indica a continuació té caràcter informatiu i no limitatiu. Caldrà complir en tot moment amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, incloses les seves modificacions i correccions posteriors. Les normes UNE, UNE-EN, EN, ISO o equivalents s'entendran referides a la seva versió vigent en cada moment o a la norma que les substitueixi.

4.1 NORMATIVA GENÈRICA

Contractació pública

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).
- Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

Protecció de dades personals i seguretat de la informació

- Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (RGPD).
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, incloent-hi les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI) que en resultin d'aplicació.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, en allò que resulti d'aplicació a les prestacions objecte del contracte.
- UNE-EN ISO/IEC 27001, relativa als sistemes de gestió de la seguretat de la informació, en la mesura que resulti aplicable a l'organització i prestació del servei.
- UNE-ISO 9001, relativa als sistemes de gestió de la qualitat, en la mesura que resulti aplicable a l'organització i execució del servei.
- UNE-ISO/IEC 20000-1, relativa als sistemes de gestió dels serveis de tecnologies de la informació, en la mesura que resulti aplicable a la prestació, suport, manteniment i seguiment del servei objecte del contracte.

Normativa d'administració electrònica

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en allò que resulti d'aplicació.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, en allò que resulti d'aplicació.

Normativa local

- Ordenances municipals i fiscals aprovades per VNG Aparcaments o per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú vigents en cada moment, en la mesura que resultin d'aplicació a l'objecte del contracte.

No s'inclou en aquest apartat altra normativa sectorial aliena a l'objecte del contracte, sens perjudici del compliment de les obligacions generals que puguin resultar exigibles a l'empresa adjudicatària en matèria laboral, preventiva o organitzativa durant l'execució de les prestacions presencials que, si escau, es duguin a terme a les dependències de VNG Aparcaments.

4.2 NORMATIVA ESPECÍFICA

Normativa fiscal i tributària

- Normativa reguladora de l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA), de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques (IRPF) i de l'Impost de Societats.
- Ordres ministerials i normativa reguladora dels models de declaració de l'AEAT que resultin d'aplicació (entre d'altres, models 111, 115, 180, 190, 200, 202, 303, 347, 349 i 390), en la versió vigent en cada moment.
- Normativa reguladora del Subministrament Immediat d'Informació (SII).
- Normativa reguladora dels requisits dels sistemes i programes informàtics que donen suport als processos de facturació, incloent les obligacions derivades del sistema conegut com Verifactu i la normativa de facturació electrònica que resulti d'aplicació.
- Reial decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació.
- Reial decret 1007/2023, de 5 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que estableix els requisits que han d'adoptar els sistemes i programes informàtics o electrònics que suportin els processos de facturació d'empresaris i professionals i l'estandardització de formats dels registres de facturació.
- Ordre HAC/1177/2024, de 17 d'octubre, per la qual es desenvolupen les especificacions tècniques, funcionals i de contingut del Reglament aprovat pel Reial decret 1007/2023.
- La resta de normativa tributària, comptable i de facturació electrònica que resulti aplicable a l'entitat i a les funcionalitats objecte del contracte durant la seva vigència.

Normativa d'accessibilitat i administració electrònica

- Normativa reguladora de l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions, únicament en la mesura que el sistema o els seus components incorporin interfícies web o funcionalitats accessibles per persones usuàries a les quals aquesta normativa resulti exigible, d'acord amb les pautes WCAG en la seva versió vigent.

El llistat exposat assenyala únicament les principals reglamentacions que són d'aplicació a les prestacions objecte del contracte, a efectes informatius, i en cap cas és limitatiu. Caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs de implementació, manteniment i explotació que s'executin.

5 ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE

5.1 Reunió inicial i organització del servei

Un cop formalitzat el contracte, i abans de l'inici efectiu de les actuacions d'implantació, les persones responsables de l'empresa adjudicatària hauran de mantenir una reunió de posada en marxa amb la persona responsable del contracte designada per VNG Aparcaments i, si escau, amb la resta de personal que aquesta determini. Aquesta reunió tindrà per objecte conèixer els antecedents i les particularitats del sistema actual, validar el calendari i les fites del pla d'implantació, i organitzar les primeres actuacions d'auditoria conjunta dels objectes personalitzats, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec i amb el contingut de l'oferta presentada per l'adjudicatària que tingui caràcter contractual.

L'organització de l'empresa adjudicatària haurà d'estar preparada per garantir el correcte desenvolupament tant de la fase d'implantació com de la fase de manteniment posterior, i per adaptar-se a les necessitats operatives de VNG Aparcaments en cada moment. La contractista haurà d'aportar els mitjans humans i tècnics necessaris i suficients per a l'execució de les prestacions, garantint la continuïtat del servei mitjançant personal amb la qualificació i l'experiència adequades per substituir, quan calgui, qualsevol membre de l'equip en cas d'absència, vacances o qualsevol altra contingència.



La persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària informarà la persona responsable del contracte de VNG Aparcaments de qualsevol anomalia que afecti els treballs o el funcionament del sistema, sempre que es tracti d'incidències rellevants en l'àmbit de la seguretat, la privacitat, l'afectació a les persones usuàries, la disponibilitat del sistema, la integritat de les dades, els terminis o els aspectes econòmics. Per a les incidències menors, serà suficient que en quedi constància en el sistema de gestió d'incidències o en l'informe mensual de servei.

5.2 Inexistència de relació laboral

El personal adscrit al contracte dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, que actuarà amb plena autonomia organitzativa, tècnica i funcional en l'execució de les prestacions, i assumirà en exclusiva la direcció, l'organització i la gestió del seu personal, així com el compliment de les obligacions laborals, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals que li siguin exigibles.

VNG Aparcaments no mantindrà cap vincle jurídic ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària derivat del present contracte, ni exercirà respecte d'aquest personal funcions de direcció, comandament, control horari, disciplina o avaluació del rendiment, ni cap altra funció pròpia de la condició d'ocupador. Les instruccions, comunicacions o requeriments de VNG Aparcaments relatius a l'execució del contracte es formularan sempre a través de la persona responsable tècnica designada per la contractista, sense adreçar-se directament al personal d'aquesta.

5.3 Mitjans personals

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un equip tècnic adequat a la naturalesa, complexitat i abast del contracte, suficient per garantir l'execució correcta de les prestacions de migració tècnica i funcional, implantació, posada en marxa, manteniment, suport i evolució del sistema ERP.

Aquest equip haurà d'incloure, com a mínim, els perfils següents:

- **Responsable tècnica del contracte / cap de projecte**, que actuarà com a interlocutor/a principal amb VNG Aparcaments i serà responsable de la coordinació tècnica global del contracte. Entre les seves funcions s'inclouran la planificació dels treballs, el seguiment de fites i lliurables, la coordinació de l'equip adscrit, la gestió de riscos, la supervisió de les incidències rellevants, la coordinació de les reunions de seguiment i la garantia de continuïtat entre la fase d'implantació i la fase posterior de manteniment i suport.
- **Personal consultor funcional**, amb coneixement dels processos de gestió econòmica, comptable, fiscal, de facturació i de gestió empresarial objecte de migració, tant en l'entorn actual (BC14) com en l'entorn de destinació (BC Cloud). Aquest perfil participarà en l'anàlisi funcional del sistema actual, la revisió i validació dels processos, la parametrització funcional, la definició de proves, la validació de resultats, la formació i l'acompanyament als usuaris durant la posada en marxa i l'estabilització inicial.
- **Personal desenvolupador**, integrat pels perfils tècnics necessaris per executar les actuacions de reenginyeria, adaptació, migració tècnica, integració i suport especialitzat sobre el sistema objecte del contracte. Aquest equip haurà de disposar de coneixement dels entorns Microsoft Dynamics 365 Business Central, incloent l'entorn actual BC14 i l'entorn de destinació BC Cloud, així com del llenguatge AL quan sigui necessari per a la migració d'objectes, desenvolupaments, integracions i funcionalitats personalitzades.

Els perfils i funcions descrits en aquest apartat tenen la consideració de mitjans personals mínims d'execució necessaris per a la prestació del servei, i no constitueixen, per si mateixos, requisits de solvència, classificació o admissió de licitadors, sens perjudici del que, si escau, estableixi



expressament el PCAP.

La descripció funcional dels perfils continguda en aquest apartat té per finalitat definir l'organització mínima de l'equip adscrit a l'execució del contracte i les funcions que se n'esperen durant la seva execució. Sens perjudici d'això, els requisits de solvència tècnica o professional, les condicions d'adscripció de mitjans personals i, si escau, les titulacions i l'experiència mínima exigibles per a determinats perfils són els que s'estableixen al PCAP i a la resta de documents de l'expedient, que prevaldran a aquests efectes.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'aquests perfils durant tota la vigència del contracte, amb la dedicació necessària en cada fase d'execució. S'admetrà la substitució dels professionals adscrits, sempre que les noves persones proposades disposin d'una qualificació i experiència equivalent o superior, amb comunicació prèvia a VNG Aparcaments.

5.4 Mitjans tècnics

Els mitjans tècnics necessaris per a l'execució del projecte —equips informàtics, programari de desenvolupament, entorns de proves, eines de gestió de projectes i d'incidències, connectivitat i la resta d'eines necessàries— aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense que això suposi cap cost addicional per a VNG Aparcaments.

5.5 Sostenibilitat

Atesa la naturalesa principalment intel·lectual i tecnològica del servei, s'afavorirà, en la mesura del possible, l'execució remota de les tasques que conformen l'objecte del contracte, amb l'objectiu de reduir els desplaçaments associats a la seva prestació.

5.6 Documentació, imatge i difusió del servei

Tota la documentació tècnica generada en el marc de l'execució del contracte —informes d'anàlisi, especificacions funcionals, manuals d'usuari, documentació de configuració, inventaris i la resta de documents previstos en aquest plec— serà de titularitat de VNG Aparcaments. Aquesta documentació es redactarà en llengua catalana, es lliurarà en format editable i en format PDF, i tindrà el rigor propi d'un document tècnic, sense faltes d'ortografia i amb la terminologia adequada.

La representació externa del servei correspon exclusivament a VNG Aparcaments. Qualsevol difusió d'actuacions relacionades amb el contracte haurà d'estar prèviament autoritzada per VNG Aparcaments.

5.7 Finalització del contracte i traspàs

Durant els **dos (2) mesos** anteriors a la data prevista de finalització del contracte, sempre que no s'hagi acordat la seva pròrroga, o quan la persona responsable del contracte ho requereixi a aquests efectes, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació actualitzada necessària per a la preparació d'una futura licitació i per garantir la continuïtat i el traspàs ordenat del servei.

En cas que, a la finalització del contracte, s'efectuï una nova adjudicació, l'actual adjudicatària estarà a disposició de VNG Aparcaments i de la nova contractista per dur a terme el traspàs de tota la informació necessària per garantir la continuïtat de les prestacions. Aquest traspàs haurà d'incloure, com a mínim:

- La totalitat del codi font desenvolupat o adaptat durant la vigència del contracte, en format

- natiu (.al).
- L'exportació completa de la base de dades (incloent dades històriques i actives) en formats estàndard, oberts i no propietaris (tipus SQL, CSV, JSON o similars), garantint la integritat referencial i la completeness de les dades, de manera que puguin ser importades pel nou sistema amb les adaptacions tècniques que, si escau, resultin necessàries en el sistema receptor i sense restriccions tècniques indegudes ni bloquejos per part de l'adjudicatària sortint.
 - La documentació tècnica de configuració, l'inventari de dependències i de personalitzacions, i els manuals d'usuari i d'administració.
 - Els registres de les incidències i actuacions de manteniment, així com els informes mensuals de servei generats durant la vigència del contracte.
 - La transferència ordenada dels accessos, permisos, configuracions i elements de control necessaris per garantir la continuïtat del servei en els entorns i serveis associats (BC Cloud, emmagatzematge en núvol i integració fiscal), en la mesura que correspongui i d'acord amb les polítiques de seguretat aplicables.

El traspàs d'informació s'efectuarà en un termini d'almenys **deu (10) dies hàbils** previs a l'inici de la nova contractació. L'empresa adjudicatària haurà de garantir, fins a la finalització del contracte, la continuïtat operativa del sistema i adoptar les mesures necessàries perquè el traspàs no generi interrupcions en el servei, i haurà de garantir en tot moment la plena reversibilitat del servei, sense que el nou desenvolupament pugui contenir dependències ocultes, propietàries o no documentades que en limitin el manteniment futur per part de tercers.

6 EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

6.1 Generalitats

L'execució del contracte s'estructurarà en les dues fases temporals definides a l'apartat 3.2 del present plec: la fase d'implantació, migració, configuració i posada en marxa del nou sistema ERP en entorn Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud, i la fase posterior de manteniment preventiu, correctiu, evolutiu, suport i estabilització operativa.

Ambdues fases s'hauran de dur a terme d'acord amb les especificacions establertes en aquest plec, les condicions del PCAP i el contingut de l'oferta de l'empresa adjudicatària que tingui caràcter contractual.

L'empresa adjudicatària haurà d'executar totes les prestacions amb la diligència, la qualitat tècnica i el rigor professional exigibles a un projecte de migració i manteniment d'un sistema de gestió empresarial crític per a l'activitat econòmica, comptable i fiscal de VNG Aparcaments, garantint en tot moment la continuïtat operativa del servei, la integritat de la informació i la minimització dels riscos associats a la transició entre l'entorn actual i l'entorn de destinació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir una actitud proactiva en la identificació de riscos, incidències, dependències tècniques i oportunitats de millora funcional o tècnica, i haurà de comunicar-les a la persona responsable del contracte amb la màxima celeritat possible, acompanyades, si escau, de la proposta d'actuació corresponent.

Les omissions en aquest plec o en la descripció dels detalls que siguin indispensables per a la correcta execució de les prestacions no eximeixen l'empresa adjudicatària de la seva realització, que s'haurà de dur a terme conforme a les bones pràctiques professionals pròpies dels serveis de migració, implantació i manteniment de sistemes ERP en entorn núvol.

6.2 Implantació, migració i posada en marxa del sistema



La fase d'implantació comprèn el conjunt d'actuacions necessàries per a la posada en marxa operativa del nou sistema ERP, des de l'anàlisi inicial de l'entorn existent i la definició de la solució de destinació fins a la validació funcional, la formació, la posada en marxa definitiva i l'inici del període d'estabilització posterior.

La fase d'implantació tindrà la durada màxima prevista a l'apartat 3.2 del present plec, i s'haurà d'executar d'acord amb una planificació detallada que eviti, en la mesura del possible, els períodes crítics de liquidació tributària, tancament comptable o qualsevol altre període especialment sensible per a l'operativa de VNG Aparcaments.

6.2.1 Pla de treball

En el termini màxim de quinze (15) dies hàbils des de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la persona responsable del contracte un pla de treball detallat de la fase d'implantació.

Aquest pla haurà de contenir, com a mínim:

- a) la relació de fites, activitats i lliurables, amb les dates previstes d'execució i validació;
- b) la identificació del personal adscrit al projecte i dels perfils responsables de cada àmbit;
- c) la metodologia de treball i les eines de gestió del projecte, seguiment i control d'incidències;
- d) el pla de comunicació i coordinació amb el personal de VNG Aparcaments;
- e) la identificació dels riscos principals del projecte i les mesures de mitigació previstes;
- f) l'estratègia de migració tècnica i funcional;
- g) el pla de proves i els criteris d'acceptació de cadascuna de les etapes;
- h) la definició dels entorns de treball, proves i producció;
- i) el procediment de pas a producció;
- j) el pla de contingència i reversió; i
- k) la planificació de la formació i del suport posterior a la implantació.

El pla de treball haurà de tenir en compte expressament les necessitats de continuïtat de l'operativa comptable, fiscal i econòmica de VNG Aparcaments, i haurà de justificar l'assoliment de la posada en marxa operativa del sistema dins del termini d'implantació establert.

6.2.2 Anàlisi funcional, auditoria i disseny de la solució

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una anàlisi funcional i tècnica exhaustiva de l'entorn actual BC14, que inclourà, com a mínim:

- a) la identificació i anàlisi de la totalitat dels objectes existents, tant estàndard com personalitzats;
- b) la identificació de dependències amb tercers proveïdors, llicències, integracions i components associats;
- c) l'anàlisi de les funcionalitats específiques actualment operatives, especialment les recollides a l'apartat 7.1;
- d) l'anàlisi de la cobertura funcional de l'estàndard de BC Cloud;
- e) la identificació de necessitats relatives a fiscalitat, reporting, gestió documental, seguretat, permisos i traçabilitat; i
- f) la identificació dels perfils d'usuari i dels requeriments formatius corresponents.

Aquesta anàlisi no es limitarà a la reproducció literal del sistema existent, sinó que haurà d'incloure una revisió crítica de les funcionalitats actuals amb l'objectiu d'identificar possibles



simplificacions, substitucions per funcionalitats estàndard, eliminació de redundàncies, automatitzacions addicionals, millores d'eficiència, millores d'usabilitat i oportunitats de racionalització funcional o tècnica.

Com a resultat d'aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar un document de disseny de la solució que inclogui, com a mínim:

- a) la proposta funcional i tècnica de migració;
- b) la relació d'objectes i funcionalitats que es mantindran com a extensió personalitzada;
- c) la relació d'elements que es substituiran per funcionalitat estàndard equivalent;
- d) la relació de millores proposades durant la implantació;
- e) el model d'entorns, configuració i desplegament;
- f) la relació d'integracions previstes;
- g) l'estratègia de migració de dades i documents;
- h) l'estratègia de migració del reporting; i
- i) els criteris de validació funcional.

Aquest document haurà de ser validat per VNG Aparcaments abans de l'inici de les actuacions de reenginyeria, migració i configuració.

6.2.3 Reenginyeria, desenvolupament i configuració

Un cop aprovat el document de disseny, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la reenginyeria, reprogramació i migració al llenguatge AL de tots els objectes, desenvolupaments i funcionalitats que s'hagi determinat mantenir, així com la configuració i parametrització dels entorns de treball, proves i producció.

Aquestes actuacions hauran d'executar-se d'acord amb les bones pràctiques pròpies de Business Central Cloud, prioritzant l'ús de funcionalitats estàndard sempre que resultin adequades, minimitzant dependències tècniques innecessàries i documentant correctament les extensions i personalitzacions implantades.

També s'inclouran en aquesta fase la configuració de la solució d'integració fiscal, la configuració del servei d'emmagatzematge documental en núvol, la configuració dels informes i quadres de comandament, i qualsevol altra parametrització necessària per a la correcta explotació del sistema.

6.2.4 Migració de dades i de la gestió documental

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la migració de la totalitat de les dades històriques i actives del sistema actual cap al nou entorn, així com la migració de la gestió documental associada, garantint en tot moment la integritat, consistència, traçabilitat i accessibilitat de la informació migrada.

La migració haurà d'incloure, com a mínim:

- a) una migració prèvia de prova sobre dades representatives;
- b) la validació i conciliació dels resultats obtinguts;
- c) la correcció de les incidències detectades abans de la migració definitiva;
- d) la comprovació de la correspondència entre dades, documents i registres del sistema; i
- e) la verificació de l'accessibilitat efectiva de la documentació des del nou entorn.



6.2.5 Integracions i serveis associats

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme totes les actuacions necessàries per implantar i deixar plenament operatius els serveis associats i les integracions previstes dins l'objecte del contracte, incloent-hi, com a mínim:

- a) la integració de la solució de localització fiscal avançada;
- b) la contractació, configuració i posada en funcionament del servei d'emmagatzematge en núvol per a la gestió documental;
- c) la migració del sistema de reporting cap a la solució de visualització de dades compatible amb BC Cloud; i
- d) qualsevol altra integració prevista en aquest plec o validada durant la fase de disseny.

6.2.6 Proves i validació del sistema

Abans de la posada en marxa definitiva, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme un pla de proves exhaustiu que inclogui, com a mínim, proves tècniques, proves funcionals, proves d'integració, proves de regressió, proves de validació de dades i proves d'acceptació d'usuari (UAT), amb participació del personal designat per VNG Aparcaments.

L'empresa adjudicatària haurà de documentar els resultats de les proves, resoldre les incidències detectades i acreditar la correcció dels defectes abans de sol·licitar la validació final de la implantació.

La posada en marxa definitiva només es considerarà assolida quan s'hagin completat satisfactòriament les proves previstes, s'hagi validat el resultat de la migració de dades, documents, integracions i informes, i VNG Aparcaments n'hagi emès la conformitat expressa.

6.2.7 Documentació tècnica i funcional

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació tècnica i funcional completa del sistema implantat, incloent-hi, com a mínim:

- a) document de disseny final de la solució;
- b) inventari d'objectes, extensions i personalitzacions implantades;
- c) documentació de configuració dels entorns;
- d) documentació de migració de dades i de documents;
- e) documentació de les integracions realitzades;
- f) documentació del sistema de reporting;
- g) manuals d'usuari per perfils;
- h) manual d'administració i manteniment; i
- i) documentació operativa necessària per garantir la reversibilitat del servei.

Tota la documentació s'haurà de lliurar en llengua catalana, en format editable i en PDF, i amb un nivell de qualitat tècnica suficient per permetre el manteniment futur del sistema per part de tercers.

6.2.8 Posada en marxa i estabilització inicial

La fase d'implantació conclourà amb la posada en marxa definitiva del sistema i l'inici del període d'estabilització postimplantació previst a l'apartat 6.3.4.

La posada en marxa s'haurà de planificar de manera que minimitzi el risc d'interrupció del servei



i garanteixi el manteniment de l'operativa essencial de VNG Aparcaments durant la transició.

6.3 Formació i suport d'ús del sistema

La prestació de formació i suport d'ús té per objecte garantir que el personal de VNG Aparcaments pugui operar el nou sistema de manera autònoma, eficient i segura un cop finalitzada la fase d'implantació.

6.3.1 Pla de formació

En el termini màxim de quinze (15) dies hàbils des de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la persona responsable del contracte un pla de formació detallat que contingui, com a mínim:

- a) la identificació dels perfils d'usuari i el nombre estimat de persones a formar;
- b) el programa formatiu per a cada perfil, amb continguts, metodologia, durada i modalitat;
- c) el calendari de les sessions;
- d) la relació de materials formatius que es lliuraran;
- e) el perfil del personal docent; i
- f) els criteris d'avaluació de l'aprofitament.

6.3.2 Perfils d'usuari i continguts formatius

La formació s'haurà d'estructurar, com a mínim, per als perfils següents:

- a) Perfil tècnic o administrador del sistema, destinat al personal TIC o al personal responsable de la supervisió funcional i tècnica del sistema.
- b) Perfil de gerència o direcció, destinat al personal amb funcions de seguiment, control i presa de decisions.
- c) Perfils d'usuari funcional per àrees, destinats al personal usuari dels diferents àmbits operatius del sistema, incloent-hi, com a mínim, comptabilitat, fiscalitat, concessions, contractes d'aparcament, ordres de pagament, contractes menors, reporting i gestió documental.
- d) Usuaris clau, quan VNG Aparcaments designi personal específic per participar en la validació funcional i en el suport intern d'ús.

La formació haurà de garantir uns mínims obligatoris suficients per assegurar l'autonomia operativa de VNG Aparcaments, i haurà d'incloure continguts específics adaptats a cada perfil, així com materials digitals de consulta posterior.

6.3.3 Formació continuada i per a nous usuaris

Durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- a) la formació de nous usuaris que s'incorporin al sistema;
- b) la formació addicional derivada de canvis funcionals o noves funcionalitats; i
- c) la formació de reciclatge que, justificadament, pugui requerir VNG Aparcaments.

La formació derivada de canvis funcionals, actualitzacions o noves funcionalitats implantades en execució del contracte, quan sigui necessària per garantir-ne l'ús correcte, es considerarà inclosa en el preu del contracte i no comportarà cap cost addicional per a VNG Aparcaments.

La formació de nous usuaris, així com les sessions de reciclatge, reforç o actualització de



coneixements, es prestarà amb càrrec a la bossa d'hores anual de formació continuada que, si escau, hagi ofert l'empresa adjudicatària d'acord amb el criteri 7 d'adjudicació.

En cas que l'empresa adjudicatària no hagi ofert aquesta bossa d'hores, o que aquesta s'hagi exhaurit, les accions formatives addicionals no es consideraran incloses en el preu del contracte i només es podran prestar mitjançant el mecanisme contractual que legalment correspongui.

En tot cas, totes les accions formatives hauran de mantenir els estàndards de qualitat, adequació del professorat i disponibilitat de materials exigits en aquest plec.

6.3.4 Suport i acompanyament durant la posada en marxa

Durant les **vuit (8) setmanes** posteriors a la validació de la implantació i a la posada en marxa definitiva del sistema, l'empresa adjudicatària haurà de prestar, sense cost addicional per a VNG Aparcaments, un servei d'atenció prioritària i reforçada orientat a l'estabilització del sistema i a l'acompanyament dels usuaris en l'arrencada operativa.

Aquest servei inclourà, com a mínim:

- a) l'atenció prioritària de consultes funcionals i operatives del personal usuari;
- b) la resolució d'incidències atribuïbles a la implantació o detectades en l'arrencada;
- c) el suport als processos crítics de l'entitat;
- d) l'acompanyament en l'ús efectiu del sistema; i
- e) l'execució dels ajustos menors necessaris per corregir errors de parametrització, desviacions o incidències de posada en servei que no constitueixin noves funcionalitats.

Aquest període d'estabilització no consumirà bossa d'hores de manteniment correctiu ni evolutiu, sens perjudici que les peticions que excedeixin clarament l'abast de la implantació o constitueixin noves funcionalitats es tramitin conforme al règim ordinari que correspongui.

Durant aquest període, l'empresa adjudicatària haurà d'establir un canal de contacte operatiu i un seguiment periòdic amb VNG Aparcaments, amb una freqüència mínima setmanal durant el primer mes i, com a mínim, quinzenal durant la resta del període.

Sense perjudici del mínim obligatori establert en aquest apartat, els licitadors podran oferir una ampliació del període de suport i acompanyament postimplantació, sense cost addicional per a VNG Aparcaments, en els termes que, si escau, s'estableixin al PCAP.

6.4 Manteniment, suport, actualització i continuïtat del sistema

6.4.1 Règim general del manteniment

Durant tota la fase de manteniment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment continuat del sistema ERP implantat, amb l'objectiu d'assegurar-ne el correcte funcionament, la seguretat, la compatibilitat tècnica, l'estabilitat operativa i l'adequació permanent a les necessitats de VNG Aparcaments.

El servei inclourà, d'acord amb el que es defineix en aquest plec, actuacions de suport funcional i tècnic, atenció a incidències, manteniment preventiu, manteniment correctiu, manteniment evolutiu, actualització, gestió de canvis i continuïtat del sistema, així com totes aquelles intervencions tècniques necessàries per garantir la continuïtat funcional del sistema, de les extensions personalitzades, de les integracions implantades, del sistema de reporting, del connector fiscal i del servei de gestió documental associat.

El servei de manteniment i suport s'articularà mitjançant un règim mixt, integrat per prestacions



ordinàries incloses dins del servei contractat i per actuacions específiques que, quan excedeixin l'abast ordinari del manteniment i suport, podran consumir la bossa d'hores prevista al contracte o, si escau, ofertada per l'adjudicatària.

Restaran incloses dins del servei ordinari, sense consum de la bossa d'hores, les actuacions de manteniment preventiu, seguiment ordinari, atenció inicial, registre, classificació, diagnosi, seguiment i escalada d'incidències, suport funcional i tècnic ordinari, i correcció d'errors, defectes o disfuncions imputables a la solució implantada, a la migració realitzada, a la configuració del sistema, als desenvolupaments o extensions executats, a les integracions implantades, al connector fiscal, al sistema de reporting, al servei documental associat o al manteniment ordinari del sistema.

Podran consumir bossa d'hores les actuacions de manteniment correctiu que excedeixin l'abast ordinari del servei i que no siguin imputables a errors, defectes o incompliments de l'empresa adjudicatària, així com les actuacions de manteniment evolutiu, millores funcionals, adaptacions addicionals, nous informes o exportacions, noves configuracions, petites integracions, consultes d'ús i dubtes operatius classificats com a nivell 4, o altres actuacions equivalents sol·licitades per VNG Aparcaments dins de l'objecte del contracte.

El consum de la bossa d'hores requerirà sempre autorització prèvia i expressa de la persona responsable del contracte, amb identificació de l'actuació a realitzar, justificació de la seva naturalesa correctiva no ordinària o evolutiva, estimació d'hores, perfil o perfils intervinents, termini orientatiu d'execució i resultat esperat.

En cas de discrepància sobre si una actuació forma part del servei ordinari o pot consumir bossa d'hores, prevaldrà el criteri de la persona responsable del contracte, d'acord amb la naturalesa de l'actuació, les obligacions establertes en aquest plec i la documentació de seguiment de la incidència o sol·licitud.

L'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar les actuacions de manteniment i suport de manera que es minimitzi qualsevol afectació a l'operativa ordinària de VNG Aparcaments i es preservi en tot moment la integritat, disponibilitat, confidencialitat i traçabilitat de la informació.

Llevat del que es disposa específicament per al manteniment preventiu i per al període d'estabilització postimplantació, les actuacions de manteniment correctiu, evolutiu i d'atenció a incidències previstes en aquest plec s'imputaran a la bossa d'hores contractada, en els termes que estableixi el PCAP. Per a les incidències de nivell 1 (crític) i nivell 2 (alt), l'empresa adjudicatària haurà d'iniciar la resolució dins dels terminis establerts amb independència del saldo disponible de la bossa d'hores.

Les actuacions realitzades, incloses les que consumeixin bossa d'hores, hauran de quedar degudament identificades en els informes periòdics de seguiment del servei, amb indicació de la incidència, sol·licitud o necessitat que les origina, l'actuació realitzada, el nombre d'hores imputades, si escau, i el saldo restant de la bossa.

En cas que l'empresa adjudicatària hagi ofert una o diverses bosses d'hores sense cost addicional d'acord amb els criteris 6 i 7 d'adjudicació, les actuacions relacionades s'imputaran prioritàriament a aquesta bossa. Un cop exhaurida, les actuacions addicionals s'imputaran a la bossa econòmica corresponent, amb l'autorització prèvia de la persona responsable del contracte. En cap cas una mateixa actuació podrà ser objecte de doble imputació o facturació.

6.4.2 Manteniment preventiu



En el termini de **quinze (15) dies naturals** des de l'inici de la fase de manteniment, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la persona responsable del contracte un pla de manteniment preventiu que estableixi el calendari d'execució de les actuacions previstes, les tasques concretes a realitzar, els components afectats i les finestres de manteniment proposades. Aquest pla haurà de ser aprovat per VNG Aparcaments i actualitzat anualment, si s'escau.

El manteniment preventiu comprendrà les actuacions periòdiques i sistemàtiques orientades a preservar la seguretat, el rendiment, l'estabilitat i l'actualitat del sistema, sense que la seva execució derivi necessàriament d'una incidència prèvia.

Aquest manteniment inclourà, com a mínim:

- a) la revisió periòdica de l'estat general del sistema i dels seus components;
- b) la verificació del correcte funcionament de les extensions, personalitzacions i integracions implantades;
- c) la revisió del correcte funcionament del connector o mòdul d'integració fiscal;
- d) la revisió del servei de gestió documental en núvol i de l'accessibilitat dels documents vinculats al sistema;
- e) la revisió del correcte funcionament dels informes i quadres de comandament implantats;
- f) la verificació periòdica de l'estat de les còpies de seguretat i dels mecanismes de recuperació disponibles en l'entorn; i
- g) la detecció anticipada de riscos tècnics, obsolescències, degradacions del rendiment o possibles incompatibilitats futures.
- h) l'aplicació, verificació o coordinació de l'aplicació dels pegats de seguretat i actualitzacions tècniques que resultin necessaris en els components, extensions, integracions o serveis associats inclosos dins l'objecte del contracte, en la part que correspongui a la responsabilitat de l'empresa adjudicatària;
- i) la revisió periòdica de vulnerabilitats conegudes, configuracions de seguretat, registres tècnics, alertes i altres indicadors que permetin detectar riscos de seguretat o comportaments anòmals que puguin afectar el sistema.

Les actuacions de manteniment preventiu tindran caràcter ordinari i recurrent, i es consideraran incloses dins de la quota fixa del contracte, sense consum de bossa d'hores, llevat que el PCAP estableixi expressament un altre règim.

A banda de les revisions periòdiques trimestrals, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar, almenys una vegada per any natural, una revisió preventiva global del sistema que inclogui, com a mínim: la revisió integral de la configuració, extensions, integracions i personalitzacions implantades; la verificació del rendiment general i la detecció de possibles degradacions acumulades; la realització, si s'escau, d'una prova de recuperació davant d'incidències greus (test de recuperació davant desastres); i l'actualització de la documentació tècnica i funcional vigent.

6.4.3 Atenció a incidències

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'atenció a incidències que garanteixi la disponibilitat, estabilitat i correcte funcionament del sistema ERP durant tota la vigència del contracte.

6.4.3.1 Classificació de les incidències

Les incidències es classificaran, com a mínim, en els nivells següents:

- a) **Nivell 1 – Crític:** incidències que provoquen la inoperativitat total del sistema, afecten la

integritat o la confidencialitat de les dades, o impedeixen l'execució d'operacions essencials per a l'activitat de l'entitat.

- b) **Nivell 2 – Alt:** incidències que afecten funcionalitats principals i impedeixen o dificulten greument la realització de processos crítics, sense provocar la inoperativitat total.
- c) **Nivell 3 – Mitjà:** incidències que afecten funcionalitats secundàries o provoquen un funcionament degradat, però no impedeixen les tasques principals.
- d) **Nivell 4 – Baix:** consultes d'ús, dubtes operatius, peticions de configuració menor i incidències sense afectació operativa immediata.

Durant el període d'atenció prioritària postimplantació previst a l'apartat 6.3.4, les consultes funcionals d'ús, els dubtes operatius i les incidències atribuïbles a la implantació o detectades en la fase d'arrencada es gestionaran amb caràcter preferent.

6.4.3.2 Canals de comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de VNG Aparcaments, com a mínim, els canals de comunicació següents per a la notificació i seguiment de les incidències:

- a) portal web de suport o sistema de ticketing;
- b) adreça de correu electrònic de suport; i
- c) línia telefònica d'atenció per a incidències crítiques o altes.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a la persona responsable del contracte les dades de contacte, les persones responsables i els horaris de disponibilitat de cadascun dels canals dins del termini màxim de **quinze (15) dies hàbils** des de la formalització del contracte.

6.4.3.3 Horari del servei de suport

L'horari i les condicions de cobertura del servei de suport es definiran a l'apartat 9 del present plec, sens perjudici que les incidències crítiques hagin de disposar d'un règim d'atenció reforçat i que, durant les **vuit (8) setmanes** posteriors a la implantació, s'apliqui el règim d'atenció prioritària establert a l'apartat 6.3.4.

6.4.3.4 Procediment de gestió i escalada

El cicle de vida de les incidències seguirà, com a mínim, el procediment següent: notificació, registre i classificació, diagnosi i assignació, resolució, comunicació i tancament.

Quan una incidència no pugui ser resolta dins dels terminis establerts, l'empresa adjudicatària haurà d'activar el procediment d'escalada tècnica o de gestió que correspongui, informant-ne la persona responsable del contracte.

Per a les incidències crítiques i altes, VNG Aparcaments podrà exigir l'emissió d'un informe d'anàlisi de causa arrel i de les mesures correctores adoptades.

6.4.4 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprendrà la resolució de les incidències, errors de funcionament, defectes o desviacions que afectin el comportament correcte del sistema, de les seves extensions, de les integracions, del reporting, de la gestió documental o de qualsevol altre element inclòs dins l'objecte del contracte.

Aquest tipus de manteniment inclourà tant la correcció d'incidències tècniques com la resolució



d'errors funcionals detectats durant l'ús ordinari del sistema, sempre que no constitueixin noves funcionalitats ni modificacions substancials de l'abast inicial.

El manteniment correctiu s'executarà d'acord amb la classificació d'incidències, els canals de comunicació i els nivells de servei establerts en aquest plec.

6.4.5 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu comprendrà el desenvolupament de noves funcionalitats, ampliacions, adaptacions, integracions o modificacions del sistema que responguin a necessitats organitzatives, operatives, normatives o funcionals de VNG Aparcaments i que no quedin compreses dins del manteniment preventiu ni correctiu.

També tindran la consideració de manteniment evolutiu, entre d'altres:

- a) les ampliacions funcionals dels mòduls de gestió propis de VNG Aparcaments;
- b) l'adaptació del sistema a nous requeriments operatius de l'entitat;
- c) la incorporació de nous informes o quadres de comandament no previstos inicialment;
- d) la incorporació de noves integracions o serveis complementaris; i
- e) les adaptacions derivades de canvis normatius que excedeixin les tasques ordinàries d'actualització i manteniment.

Les actuacions de manteniment evolutiu es planificaran i prioritzaran conjuntament amb la persona responsable del contracte, i s'executaran conforme al règim econòmic i de dedicació que resulti aplicable d'acord amb el PCAP i la memòria econòmica.

6.4.6 Actualitzacions obligatòries de Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud

Atès que Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud es regeix per un model d'actualitzacions periòdiques i obligatòries definides pel fabricant, l'empresa adjudicatària haurà de vetllar per la compatibilitat permanent del sistema implantat amb les noves versions publicades per Microsoft.

Quan aquestes actualitzacions requereixin ajustos ordinaris per garantir la continuïtat de les extensions personalitzades, de les integracions, del sistema de reporting o de qualsevol altre component implantat dins del contracte, aquestes actuacions es consideraran incloses dins del manteniment preventiu.

Quan, com a conseqüència d'un canvi de versió, calgui dur a terme actuacions de complexitat extraordinària que comportin una refactorització substancial, una reenginyeria significativa o una reimplantació parcial de funcionalitats, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho de manera motivada a la persona responsable del contracte, amb una proposta tècnica d'actuació i amb indicació de l'impacte estimat, perquè es determini el tractament contractual que correspongui.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les comprovacions prèvies necessàries en entorns de prova abans de l'aplicació efectiva dels canvis que puguin afectar les funcionalitats personalitzades o els processos crítics de VNG Aparcaments.

6.4.7 Gestió de canvis i control de versions

Qualsevol modificació de configuració, desplegament d'extensions, ajust funcional o actuació tècnica que pugui afectar els processos de treball dels usuaris, la integritat de la informació o la

continuitat del servei haurà de seguir un procediment de gestió de canvis que inclogui, com a mínim:

- a) la identificació i descripció del canvi;
- b) l'avaluació del seu impacte funcional i tècnic;
- c) la validació prèvia per part de la persona responsable del contracte, quan correspongui;
- d) la realització de proves en entorn de sandbox o de proves;
- e) la seva documentació en el registre de canvis; i
- f) la definició, quan sigui necessari, d'un mecanisme de reversió.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un control ordenat de versions de totes les extensions, desenvolupaments i configuracions específiques implantades, de manera que se'n pugui identificar l'estat vigent, la traçabilitat dels canvis i, si escau, la reversió controlada.

6.4.8 Continuitat del servei i finestres de manteniment

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les actuacions de manteniment planificat, desplegament o actualització preferentment fora de l'horari habitual d'ús del sistema, evitant en la mesura del possible qualsevol interrupció de l'operativa de VNG Aparcaments.

Les aturades planificades o les actuacions que puguin afectar la disponibilitat del servei s'hauran de comunicar amb antelació suficient a la persona responsable del contracte, amb indicació de la seva durada estimada, l'impacte previst i les mesures adoptades per minimitzar-ne l'afectació.

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb VNG Aparcaments en totes aquelles actuacions necessàries per preservar la continuitat del servei, especialment en períodes crítics de tancament comptable, liquidació tributària o operacions sensibles.

6.4.9 Seguretat de la informació en l'execució del servei

Sense perjudici del compliment de la normativa específica aplicable en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir que les prestacions objecte del contracte s'executen en condicions adequades de seguretat.

A aquest efecte, haurà de garantir, com a mínim:

- a) la gestió adequada dels accessos i permisos associats als entorns i serveis inclosos en el contracte;
- b) la traçabilitat de les actuacions tècniques rellevants sobre el sistema;
- c) la comunicació immediata de qualsevol incidència de seguretat que pugui afectar la disponibilitat, integritat o confidencialitat de la informació o dels serveis;
- d) l'ús de mecanismes de connexió i intercanvi d'informació alineats amb els requisits de seguretat aplicables; i
- e) la col·laboració amb VNG Aparcaments en les actuacions de verificació, anàlisi o resposta que resultin necessàries davant de qualsevol incident de seguretat.
- f) la comunicació, tan aviat com se'n tingui coneixement, de qualsevol intent d'accés no autoritzat, patró d'accés anòmal, vulnerabilitat detectada o evidència de comportament maliciós que pugui afectar els entorns, serveis o integracions inclosos dins l'objecte del contracte;
- g) la revisió i actualització dels permisos d'accés, en la part que correspongui a l'empresa adjudicatària, quan es produeixin canvis d'usuaris, incidències de seguretat o modificacions rellevants en la configuració del sistema;
- h) la col·laboració en les actuacions de contenció, diagnòstic, correcció i recuperació que



resultin necessàries davant incidències o vulnerabilitats de seguretat.

6.4.10 Seguiment del manteniment

L'empresa adjudicatària haurà de portar un registre actualitzat de les actuacions de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu efectuades sobre el sistema, així com de les actualitzacions, canvis i incidències gestionades.

Aquest registre haurà de permetre, com a mínim, identificar:

- a) la naturalesa de l'actuació realitzada;
- b) la data d'execució;
- c) el component o funcionalitat afectada;
- d) el personal responsable de l'actuació;
- e) el resultat obtingut; i
- f) si escau, les incidències detectades i les mesures adoptades.

La informació anterior s'haurà de reflectir en els informes periòdics de seguiment del servei que es defineixin en aquest plec.

7 PRESTACIONS ESPECÍFIQUES I REQUISITS FUNCIONALS DE LA SOLUCIÓ

7.1 Mapa funcional de referència del sistema actual

A efectes de delimitació funcional de l'objecte del contracte, es detalla a continuació el mapa funcional de referència del sistema actual de VNG Aparcaments (VNG-BC14), diferenciant, amb caràcter orientatiu, entre les funcionalitats estàndard pròpies de Microsoft Dynamics 365 Business Central i les funcionalitats, integracions o desenvolupaments específics implantats per a l'entitat.

Aquest mapa funcional té per finalitat descriure l'estat actual del sistema i servir de base per a l'auditoria inicial, l'anàlisi de cobertura funcional, la definició de l'abast de la migració i la identificació de possibles millores durant la fase d'implantació.

La seva inclusió en aquest plec no implica necessàriament la reproducció literal o mimètica de totes les solucions tècniques existents en l'entorn actual, sinó l'obligació d'analitzar, per a cadascun dels àmbits funcionals descrits, si escau el seu manteniment com a extensió personalitzada, la seva substitució per funcionalitat estàndard equivalent de BC Cloud, o la seva revisió i millora funcional o tècnica, d'acord amb el que es determina en aquest plec.

7.1.1 Gestió financera i comptabilitat

Aquest mòdul constitueix el nucli del sistema actual i dona suport a la gestió econòmica, comptable i fiscal de VNG Aparcaments.

Funcionalitats estàndard de Business Central

- Gestió del pla de comptes i pressupostos comptables.
- Gestió de diaris generals, consolidació d'empreses i tancaments d'exercici.
- Control d'actius fixos i càlcul d'amortitzacions estàndard.
- Gestió de l'IVA, divises i funcionalitats fiscals bàsiques.

Funcionalitats específiques o complementàries actualment implantades

- Integració amb una solució de localització fiscal avançada per a l'automatització del cicle de validació i generació de models tributaris de l'AEAT.



- Adaptacions específiques vinculades al compliment de la normativa de facturació i de la tramesa de dades tributàries aplicable en cada moment.

7.1.2 Cartera (cobraments i pagaments)

Aquest àmbit funcional dona suport al control de la tresoreria i als fluxos de cobrament i pagament.

Funcionalitats estàndard de Business Central

- Gestió de fitxes de clients i proveïdors.
- Conciliacions bancàries i registre de moviments d'efectiu.
- Gestió de remeses de cobrament i ordres de pagament SEPA.

Funcionalitats específiques o complementàries actualment implantades

- Circuits de treball personalitzats per a l'aprovació, autorització i signatura d'ordres de pagament abans de la seva emissió.

7.1.3 Vendes i facturació

Aquest àmbit funcional dona suport a la relació comercial i a la facturació dels serveis prestats per l'entitat.

Funcionalitats estàndard de Business Central

- Processament de comandes de venda i abonaments.
- Gestió de llistes de preus i, si escau, de productes o serveis.

Funcionalitats específiques o complementàries actualment implantades

- Gestió específica dels contractes d'aparcament i de la seva facturació recurrent o particularitzada.

7.1.4 Altres mòduls estàndard disponibles o parcialment utilitzats

El sistema actual inclou altres capacitats estàndard de Microsoft Dynamics 365 Business Central que poden estar disponibles o en ús parcial per part de VNG Aparcaments, entre les quals:

- Compres.
- Magatzem.
- Projectes i recursos.
- Recursos humans, en la mesura que resulti aplicable.

La seva migració, manteniment, activació o revisió funcional s'haurà de determinar durant la fase d'auditoria i anàlisi inicial, en funció del seu ús real, del seu interès operatiu i de la seva adequació a l'entorn de destinació.

7.1.5 Integracions, gestió documental i reporting

El sistema actual incorpora determinades integracions i eines complementàries que formen part del seu ecosistema funcional i que hauran de ser objecte d'anàlisi en la fase d'implantació.

Entre aquestes, s'inclouen, amb caràcter descriptiu:

- Integracions o capacitats generals pròpies de l'ecosistema Dynamics 365, en la mesura que estiguin implantades o resultin disponibles en l'entorn actual.



- Integracions per a la digitalització o captura documental de factures de proveïdors.
- Serveis d'emmagatzematge extern de fitxers PDF vinculats als registres de l'ERP.
- Solucions de reporting actualment utilitzades, amb voluntat de migració cap a una eina de visualització de dades compatible amb l'entorn BC Cloud.

Les referències anteriors tenen caràcter descriptiu respecte de l'estat actual del sistema. Quan aquest plec prevegi la implantació, substitució o manteniment d'una determinada funcionalitat o integració, s'haurà d'estar als requisits funcionals i tècnics específics definits als apartats corresponents, admetent-se, si escau, les solucions equivalents que compleixin aquests requisits.

7.1.6 Desenvolupaments específics de VNG Aparcaments

El sistema actual incorpora un conjunt de desenvolupaments específics propis de VNG Aparcaments, destinats a donar resposta a necessitats singulars de l'entitat que no queden plenament cobertes per l'estàndard de Business Central.

Entre aquests desenvolupaments específics destaquen, principalment:

- Els mòduls específics "Gestió VNG".
- Els circuits d'aprovació d'ordres de pagament.
- La gestió específica de contractes d'aparcament i de la facturació associada.
- Altres adaptacions singulars vinculades a processos propis de l'entitat.

La definició funcional detallada d'aquests desenvolupaments, així com els requisits específics de migració, manteniment, substitució o millora, es desenvolupen als apartats següents del present plec.

7.2 Desenvolupaments específics i funcionalitats singulars de VNG Aparcaments

7.2.1 Mòduls "Gestió VNG"

El sistema actual incorpora una sèrie de mòduls personalitzats, que dona suport a un conjunt de processos específics de l'activitat de VNG Aparcaments i que haurà de ser objecte d'auditoria, anàlisi de cobertura, migració i manteniment en els termes establerts en aquest plec.

Les funcionalitats mínimes que, com a resultat de la migració, hauran de quedar operatives en el nou entorn amb, com a mínim, l'equivalent funcional actual, són les següents:

- Gestió de concessions, incloent la gestió de propietaris de casernes, el càlcul i registre de les amortitzacions associades a les concessions i els diaris específics corresponents.
- Gestió de permutes, incloent les funcionalitats necessàries per a la seva tramitació i seguiment.
- Gestió de contractes menors, incloent el seguiment funcional de l'expedient associat en la mesura prevista a l'entorn actual.

Per a cadascuna d'aquestes funcionalitats, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme l'anàlisi de cobertura per part de l'estàndard de BC Cloud, i proposar a VNG Aparcaments, per a cada element, el seu manteniment com a extensió personalitzada, la seva substitució per funcionalitat estàndard equivalent o la seva revisió i millora funcional o tècnica.

Aquesta anàlisi haurà d'incorporar expressament una revisió de les funcionalitats existents des de la perspectiva de la seva simplificació, adequació a l'estàndard, mantenibilitat futura, millora operativa i alineament amb les possibilitats actuals de BC Cloud, evitant una mera translació



acrítica del sistema preexistent.

7.2.2 Circuits d'aprovació d'ordres de pagament

El sistema resultant haurà de permetre mantenir o redefinir, amb funcionalitat equivalent o millorada, els circuits d'aprovació d'ordres de pagament actualment existents, incloent, com a mínim:

- La definició de fluxos d'aprovació per perfils o rols responsables.
- La traçabilitat de les actuacions, aprovacions, autoritzacions i rebutjos.
- La identificació de l'estat de cada ordre de pagament dins del circuit.
- La possibilitat d'incorporar els mecanismes d'autorització o signatura que resultin compatibles amb l'entorn de destinació i amb l'organització de VNG Aparcaments.

L'empresa adjudicatària haurà d'analitzar si aquesta funcionalitat es resol millor mitjançant eines estàndard de l'entorn BC Cloud, mitjançant extensió personalitzada o mitjançant una combinació d'ambdues, i haurà de proposar la solució més adequada des del punt de vista funcional, tècnic i de mantenibilitat.

7.2.3 Gestió de contractes d'aparcament i facturació associada

El sistema resultant haurà de donar cobertura funcional a la gestió específica dels contractes d'aparcament de VNG Aparcaments i a la seva facturació associada, d'acord amb l'operativa actual de l'entitat i amb les millores que es puguin identificar durant la fase d'implantació.

A aquest efecte, la solució implantada haurà de permetre, com a mínim:

- La gestió de les dades bàsiques dels contractes.
- La generació o seguiment dels processos de facturació associats.
- La correcta integració amb la comptabilitat, la cartera i els processos de cobrament.
- La traçabilitat de la informació vinculada als contractes i a la seva facturació.

L'empresa adjudicatària haurà d'analitzar si aquesta funcionalitat es resol totalment o parcialment amb funcionalitats estàndard del sistema de destinació o si requereix extensions específiques, i haurà de justificar la proposta adoptada.

7.3 Integració de la localització fiscal

El sistema haurà d'incorporar una solució de localització fiscal avançada que operi de forma nativa o plenament integrada amb el diari comptable i amb els processos fiscals del nou entorn, de manera que permeti automatitzar, com a mínim, aquelles obligacions tributàries que resultin aplicables a VNG Aparcaments i que siguin objecte de cobertura pel contracte.

Aquesta integració haurà de permetre, com a mínim:

- La generació automatitzada dels models tributaris aplicables a l'entitat.
- El suport al compliment dels requeriments derivats del Subministrament Immediat d'Informació (SII), quan resulti aplicable.
- El suport al compliment dels requeriments derivats de la normativa sobre sistemes informàtics de facturació i tramesa de dades tributàries aplicable en cada moment.
- La traçabilitat de la informació fiscal generada o tractada pel sistema.
- La coherència funcional entre la informació comptable registrada i els processos fiscals automatitzats.



La integració fiscal s'haurà de proporcionar mitjançant una solució o servei que compleixi els requisits funcionals definits en aquest plec, sense que es pugui exigir ni vincular l'oferta a un producte, marca o proveïdor concret. Quan es prengui com a referència una solució actualment implantada o coneguda per l'entitat, aquesta referència tindrà únicament caràcter descriptiu, i s'haurà d'admetre expressament qualsevol altra solució equivalent que compleixi els mateixos requisits funcionals.

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure dins de l'abast del contracte el subministrament, la integració, el manteniment i, si escau, la renovació de la llicència o subscripció de la solució d'integració fiscal, en els termes previstos en aquest plec.

7.4 Gestió documental en núvol

Atès que l'entorn BC Cloud no permet l'accés a unitats remotes ni a vincles de fitxers locals en els termes propis de l'entorn actual, el contracte inclou la implantació d'un servei d'emmagatzematge en núvol per a la gestió documental associada al sistema.

La solució resultant haurà de permetre, com a mínim:

- L'emmagatzematge dels documents vinculats als registres de l'ERP en un entorn accessible, estable i integrat o plenament compatible amb la solució implantada.
- La consulta dels documents des dels registres corresponents del sistema.
- La preservació de la vinculació funcional entre documents i registres.
- La correcta accessibilitat dels documents migrats i dels documents generats o incorporats amb posterioritat.
- La possibilitat de creixement o ampliació de capacitat en funció de les necessitats del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la migració de la totalitat dels vincles documentals existents cap al nou servei d'emmagatzematge implantat, verificant-ne la correspondència, accessibilitat i integritat funcional.

Quan l'entorn actual utilitzi un servei o tecnologia concreta d'emmagatzematge extern, aquesta circumstància tindrà caràcter merament descriptiu de l'estat de partida i no limitarà la possibilitat d'oferir altres solucions equivalents que compleixin els requisits funcionals i tècnics exigits en aquest plec.

7.5 Reporting i quadres de comandament

El sistema de reporting actualment en ús haurà de ser migrat cap a una solució de visualització de dades compatible amb l'entorn BC Cloud, reproduint com a mínim el contingut i la funcionalitat dels informes i quadres de comandament que es trobin efectivament en ús a VNG Aparcaments en el moment de la implantació.

La solució resultant haurà de permetre, com a mínim:

- La consulta d'informes i quadres de comandament adequats a les necessitats de seguiment de l'entitat.
- L'explotació de la informació econòmica, comptable, fiscal i operativa vinculada al sistema.
- La disponibilitat d'indicadors, informes i visualitzacions útils per al control de l'activitat i la presa de decisions.
- L'exportació de la informació en formats estàndard o mitjans equivalents, quan resulti procedent.



En el marc de la implantació, l'empresa adjudicatària haurà de revisar conjuntament amb VNG Aparcaments la utilitat i adequació dels informes i quadres de comandament actuals, identificar possibles millores, simplificacions o racionalitzacions, i proposar, si escau, ajustos que permetin una explotació més eficient i útil de la informació.

Quan l'entorn actual utilitzi una eina de reporting concreta, aquesta referència tindrà caràcter descriptiu de la situació de partida i no limitarà l'oferta d'altres solucions equivalents compatibles amb l'entorn de destinació i amb els requisits funcionals establerts en aquest plec.

7.6 Requisits transversals de la solució resultant

Els requisits d'aquest apartat tenen caràcter transversal i són aplicables al conjunt de la solució resultant, sense perjudici de les prescripcions específiques establertes als apartats anteriors.

7.6.1 Arquitectura, extensibilitat i compatibilitat amb l'entorn de destinació

La solució resultant haurà d'estar plenament alineada amb l'arquitectura pròpia de Microsoft Dynamics 365 Business Central Cloud i amb el seu model d'extensibilitat, de manera que les funcionalitats personalitzades es desenvolupin o mantinguin mitjançant mecanismes compatibles amb l'entorn cloud i amb el llenguatge AL.

Les extensions, personalitzacions i desenvolupaments implantats hauran d'estar concebuts de manera que minimitzin dependències tècniques innecessàries, afavoreixin la mantenibilitat futura i no dificultin injustificadament l'aplicació de les actualitzacions periòdiques del fabricant.

7.6.2 Entorns segregats i proves

La solució haurà de disposar, com a mínim, d'un entorn de proves o sandbox i d'un entorn de producció, degudament segregats.

Les actuacions de configuració, desplegament, actualització, prova i validació que puguin afectar funcionalitats rellevants, dades o integracions hauran de ser objecte de comprovació prèvia en entorn de proves abans del seu pas a producció, quan així correspongui per la seva naturalesa o impacte.

7.6.3 Seguretat, control d'accés i traçabilitat

La solució resultant haurà de permetre una gestió adequada dels perfils i permisos d'accés, d'acord amb els rols i necessitats operatives de VNG Aparcaments.

També haurà de permetre la traçabilitat suficient de les actuacions rellevants efectuades sobre el sistema, en els termes necessaris per al seguiment funcional, tècnic i de seguretat, d'acord amb la normativa aplicable i amb els requisits específics del present plec.

Quan resulti tècnicament possible i adequat a l'entorn de destinació, es valorarà la disponibilitat de mecanismes reforçats d'autenticació, de control d'accés i de registre d'activitat.

7.6.4 Interoperabilitat, exportació i portabilitat de dades

La solució haurà de permetre l'exportació i recuperació de la informació rellevant en formats estàndard, oberts o d'ús generalitzat, i haurà d'estar concebuda de manera que no generi bloquejos tècnics o contractuals injustificats que impedeixin la continuïtat del servei o el canvi de



proveïdor.

Així mateix, les integracions implantades hauran de basar-se preferentment en mecanismes estàndard, documentats i mantenibles, compatibles amb els principis d'interoperabilitat i de portabilitat de dades.

7.6.5 Documentació tècnica i reversibilitat

Tota extensió, personalització, integració, configuració rellevant o desenvolupament específic implantat en execució del contracte haurà d'estar degudament documentat.

La documentació haurà de ser suficient per permetre la comprensió funcional i tècnica de la solució resultant, la seva administració, el seu manteniment i, si escau, el seu traspàs futur a un tercer operador econòmic.

La solució resultant haurà de garantir la reversibilitat del servei en els termes previstos en aquest plec, evitant dependències ocultes, propietàries o no documentades que limitin el manteniment futur del sistema per part de tercers.

7.6.6 Requisits del servei d'emmagatzematge documental en núvol

El servei d'emmagatzematge documental associat a BC Cloud ha de proporcionar la capacitat necessària per allotjar els fitxers i documents vinculats al sistema, garantint-ne la disponibilitat, accessibilitat, integritat i compatibilitat amb la solució implantada.

El servei ha de complir, com a mínim, els requisits següents:

a) Capacitat i escalabilitat

- capacitat inicial mínima de 100 GB d'emmagatzematge;
- possibilitat d'ampliació progressiva de la capacitat, sense interrupció del servei i sense necessitat de replantejament tècnic de la solució implantada;
- aptitud per allotjar documents i fitxers associats als registres de l'ERP, incloent-hi, com a mínim, fitxers PDF i altres documents de naturalesa equivalent.

b) Patró d'ús i rendiment

- aptitud per a un ús ordinari i recurrent en l'operativa diària del sistema;
- configuració adequada per a un escenari d'accés freqüent als documents;
- capacitat per suportar, com a referència mínima, un volum de fins a 10.000 operacions mensuals de consulta, lectura o escriptura, sense degradació apreciable del servei en l'operativa ordinària.

c) Disponibilitat

- disponibilitat mínima del servei d'emmagatzematge de 99,9 % mensual, en la part que correspongui al servei contractat i sens perjudici de la disponibilitat pròpia del proveïdor d'infraestructura en núvol.

d) Redundància i continuïtat

- configuració de redundància mínima equivalent a replicació local dins de la regió seleccionada, o una configuració equivalent o superior que resulti compatible amb els requisits del servei;



- integració adequada amb l'estratègia de continuïtat, recuperació i reversibilitat definida al contracte.

e) Seguretat

- protecció dels accessos mitjançant mecanismes d'autenticació, permisos i control d'accés adequats;
- ús de protocols segurs en les comunicacions;
- compatibilitat amb la traçabilitat dels accessos i operacions rellevants;
- compliment dels requisits de seguretat i protecció de dades aplicables al conjunt de la solució.

f) Ubicació de les dades

- allotjament i tractament de la informació dins de l'Espai Econòmic Europeu o, en tot cas, en una ubicació compatible amb la normativa aplicable i amb els requisits de localització de dades exigibles a VNG Aparcaments.

g) Gestió del servei

L'empresa adjudicatària ha d'assumir, dins de l'abast del contracte, la configuració, integració, posada en funcionament i correcta operativitat del servei d'emmagatzematge documental, així com les actuacions tècniques necessàries per garantir-ne la compatibilitat amb BC Cloud i amb els processos documentals objecte del contracte.

Quan la solució adoptada es basi en serveis prestats per un tercer proveïdor d'infraestructura en núvol, l'empresa adjudicatària ha de fer-se càrrec de la seva correcta integració tècnica i funcional, del seguiment del servei i de la coordinació necessària davant incidències o disfuncions que afectin l'operativa de VNG Aparcaments.

8 CONDICIONS D'EXECUCIÓ, COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

8.1 Obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les prestacions objecte del contracte d'acord amb el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars, amb la resta de documents contractuals i amb el contingut de la seva oferta que tingui caràcter contractual.

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les prestacions amb la màxima diligència professional, garantint en tot moment la qualitat tècnica dels treballs, la continuïtat operativa del sistema i el correcte desenvolupament de les actuacions de migració, implantació, configuració, integració, posada en marxa, estabilització, suport, manteniment i evolució del sistema ERP.

En l'execució del contracte es valorarà especialment l'aplicació de bones pràctiques de qualitat, seguretat de la informació i gestió de serveis TIC, sens perjudici que la seva eventual acreditació mitjançant certificacions específiques es reguli, si escau, com a criteri de valoració en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

8.1.1 Organització i continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de:

- a) garantir la correcta execució de totes les prestacions objecte del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec;
- b) disposar d'una organització tècnica, funcional i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia les prestacions contractades;
- c) complir els terminis, fites, lliurables i nivells de servei establerts en aquest plec;
- d) adoptar les mesures organitzatives necessàries per garantir la continuïtat del servei, incloses les situacions d'absència o indisponibilitat puntual del personal habitual;
- e) identificar i comunicar a la persona responsable del contracte qualsevol risc, incidència o circumstància que pugui afectar la correcta execució del servei, acompanyant, si escau, la proposta tècnica d'actuació corresponent; i
- f) mantenir una actitud proactiva en la identificació de millores, simplificacions o optimitzacions funcionals o tècniques que resultin beneficioses per a VNG Aparcaments dins l'abast del contracte.

8.1.2 Personal adscrit al servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les actuacions objecte del contracte siguin executades per personal amb la qualificació, el coneixement tècnic i l'experiència adequats a les funcions assignades.

A aquests efectes, haurà de:

- a) adscriure al contracte els perfils tècnics i funcionals necessaris per executar les prestacions previstes en aquest plec;
- b) garantir la disponibilitat efectiva de la persona responsable tècnica o cap de projecte com a interlocutora principal amb VNG Aparcaments;
- c) comunicar qualsevol canvi rellevant en l'equip adscrit al contracte;
- d) garantir la continuïtat del coneixement funcional i tècnic del sistema, evitant en la mesura del possible una rotació que perjudiqui la qualitat del servei; i
- e) substituir, en un termini raonable i sense afectació del servei, el personal que resulti inadequat per a l'execució de les prestacions, quan així ho requereixi motivadament VNG Aparcaments.

8.1.3 Coordinació i comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació amb VNG Aparcaments durant tota la vigència del contracte.

En particular, haurà de:

- a) mantenir els canals de comunicació tècnica i funcional necessaris per al seguiment ordinari del contracte;
- b) facilitar a VNG Aparcaments les dades de contacte de les persones responsables dels diferents àmbits del servei;
- c) comunicar per escrit qualsevol incidència rellevant, risc, anomalia o circumstància que pugui perjudicar o entorpir el correcte funcionament del sistema o de qualsevol de les prestacions del contracte;
- d) donar suport tècnic i funcional a la persona responsable del contracte i al personal de VNG Aparcaments en allò necessari per al correcte seguiment del servei; i
- e) lliurar en termini els informes, documents i lliurables previstos en aquest plec.

8.1.4 Documentació, configuració i traçabilitat



L'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta elaboració, actualització, conservació i disponibilitat de la documentació funcional, tècnica i operativa derivada de l'execució del contracte.

A aquest efecte, haurà de:

- a) mantenir actualitzada la documentació relativa a configuracions, extensions, integracions, entorns, permisos, procediments de desplegament, migració i reversibilitat, en la part que sigui responsabilitat seva;
- b) documentar totes les actuacions rellevants de configuració, desenvolupament, desplegament i manteniment;
- c) mantenir la traçabilitat de les actuacions tècniques rellevants efectuades sobre el sistema; i
- d) lliurar a VNG Aparcaments la documentació en els formats, llengua i condicions establerts en aquest plec.

8.1.5 Mitjans tècnics i eines de treball

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, al seu càrrec, dels equips, eines, llicències de desenvolupament, accessos, sistemes, entorns i resta de mitjans tècnics necessaris per a la correcta execució del contracte, llevat dels elements que aquest plec o la resta de documentació contractual atribueixin expressament a VNG Aparcaments.

També haurà de garantir que les eines, components i solucions utilitzades són compatibles amb els requisits tècnics, de seguretat, interoperabilitat i mantenibilitat definits en aquest plec.

8.1.6 Seguretat de la informació i protecció de dades

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les prestacions objecte del contracte de manera que es preservin en tot moment la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i dels serveis.

En particular, haurà de:

- a) complir les obligacions tècniques i organitzatives establertes en aquest plec en matèria de seguretat i protecció de dades;
- b) aplicar o verificar, en la part que li correspongui, els pegats de seguretat, actualitzacions i mesures de protecció necessàries en extensions, integracions, connectors i serveis inclosos dins l'objecte del contracte;
- c) revisar periòdicament vulnerabilitats conegudes, configuracions de seguretat i comportaments anòmals que puguin afectar els components sota la seva responsabilitat;
- d) comunicar immediatament qualsevol incidència de seguretat, intent d'accés no autoritzat, vulnerabilitat detectada o evidència de comportament maliciós que pugui afectar el sistema o els serveis associats; i
- e) col·laborar amb VNG Aparcaments en les actuacions de contenció, diagnosi, correcció i recuperació davant de qualsevol incident de seguretat.

8.1.7 Suport, manteniment i estabilització

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis de suport i manteniment d'acord amb el règim tècnic definit en aquest plec.

Això inclou, entre d'altres:

- a) la correcta prestació del manteniment preventiu, correctiu i evolutiu;
- b) l'atenció a incidències d'acord amb la classificació i els nivells de servei establerts;
- c) la correcta execució de les actuacions necessàries per garantir la compatibilitat del sistema amb les actualitzacions periòdiques de BC Cloud; i
- d) la prestació del servei d'atenció prioritària i reforçada durant el període postimplantació, en els termes establerts en aquest plec.

8.2 Compromisos de VNG Aparcaments

VNG Aparcaments, a través de la persona responsable del contracte i de la resta de personal que designi, haurà de facilitar la informació, coordinació i validacions necessàries per al correcte desenvolupament de les prestacions objecte del contracte.

En particular, li correspondrà:

- a) designar la persona responsable del contracte i els interlocutors necessaris per al seguiment tècnic i funcional del servei;
- b) facilitar, en la mesura necessària, la informació i documentació de partida que resulti imprescindible per a l'execució del contracte;
- c) facilitar els accessos, permisos o coordinacions que siguin necessaris respecte dels sistemes, entorns o serveis que siguin de la seva responsabilitat;
- d) participar en les reunions de seguiment, sessions de treball, validacions i proves d'acceptació que corresponguin;
- e) validar o formular observacions sobre els documents, lliurables i propostes tècniques presentades per l'empresa adjudicatària dins de terminis compatibles amb la correcta execució del contracte; i
- f) facilitar, a l'inici del projecte, la informació necessària sobre els períodes crítics de l'operativa comptable, fiscal i econòmica que hagin de tenir-se en compte en la planificació de la implantació.

8.3 Facultats de direcció, supervisió i control de VNG Aparcaments

Correspon a VNG Aparcaments, a través de la persona responsable del contracte, la direcció tècnica, la supervisió funcional i el seguiment de l'execució del contracte, sens perjudici de l'autonomia organitzativa i tècnica de l'empresa adjudicatària en la gestió dels seus propis recursos.

En exercici d'aquestes facultats, VNG Aparcaments podrà:

- a) impartir instruccions tècniques relatives a l'execució de les prestacions dins de l'abast del contracte;
- b) aprovar, formular observacions o requerir esmenes sobre els plans, documents, lliurables i propostes tècniques que l'empresa adjudicatària hagi de presentar;
- c) validar o rebutjar, motivadament, les fites, lliurables o actuacions que no s'ajustin a les prescripcions d'aquest plec;
- d) verificar el compliment dels nivells de servei, dels indicadors de qualitat i de la resta de condicions tècniques d'execució;
- e) requerir l'adopció de mesures correctores, organitzatives o tècniques quan detecti deficiències, desviacions o incompliments;
- f) accedir a la informació, documentació i registres necessaris per verificar el compliment de les obligacions derivades del contracte, en els termes que siguin procedents; i
- g) dur a terme les actuacions de comprovació, seguiment o auditoria tècnica que resultin necessàries per verificar la correcta execució del servei.



8.4 Límits de la direcció i supervisió del contracte

Les instruccions, comunicacions i requeriments que VNG Aparcaments adrexi en relació amb l'execució del contracte s'hauran de formular a través de la persona responsable tècnica designada per l'empresa adjudicatària o dels canals formals establerts.

En cap cas aquestes facultats de direcció i seguiment podran comportar una ingerència en l'organització interna de l'empresa adjudicatària ni en l'exercici de les facultats pròpies d'ocupador respecte del seu personal.

8.5 Informació, seguiment i col·laboració durant el contracte

L'empresa adjudicatària i VNG Aparcaments hauran de col·laborar activament en el seguiment del servei i en la correcta resolució de les incidències, necessitats tècniques i qüestions funcionals que es plantegin durant l'execució del contracte.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació necessària per al seguiment i control del contracte, i VNG Aparcaments haurà d'adoptar, dins l'àmbit de les seves competències, les decisions i validacions que siguin necessàries per evitar bloquejos o retards innecessaris en l'execució.

9 NIVELLS DE SERVEI

Els nivells de servei (SLA) establerts en aquest apartat constitueixen condicions tècniques mínimes exigibles i verificables durant tota la vigència del contracte, sens perjudici del règim de conseqüències contractuals, incloses, si escau, les penalitats que estableixi el PCAP.

Els SLA definits en aquest capítol seran aplicables a les prestacions de suport, manteniment, estabilització postimplantació, gestió d'incidències, actualitzacions, seguretat, seguiment i continuïtat del servei que siguin objecte del contracte i que corresponguin a l'àmbit de responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

La classificació de les incidències i el règim general de gestió es detallen a l'apartat 6.4.3 del present plec. Els indicadors de qualitat associats a aquests nivells de servei es detallen en aquest mateix capítol.

9.1 Disponibilitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, dins l'àmbit de les prestacions i components sota la seva responsabilitat, la continuïtat funcional i l'atenció operativa necessàries per evitar interrupcions indegudes del servei.

Quan la disponibilitat del sistema depengui totalment o parcialment de serveis prestats per tercers o pel fabricant de la plataforma base, l'empresa adjudicatària mantindrà, en tot cas, l'obligació de seguiment proactiu, diagnosi, comunicació, suport i coordinació necessaris per minimitzar-ne l'impacte sobre VNG Aparcaments.

Amb caràcter mínim, s'estableixen els valors de referència següents:

Paràmetre	Valor mínim exigible	Càlcul
Disponibilitat del servei en horari laboral	≥ 99,5 % mensual	$(\text{Temps disponible} / \text{Temps total en horari laboral}) \times 100$

Disponibilitat del servei fora d'horari laboral	≥ 98 % mensual	(Temps disponible / Temps total fora d'horari laboral) × 100
Finestres de manteniment programades imputables a l'adjudicatària	≤ 4 hores mensuals	Temps acumulat de finestres programades al mes

A efectes de càlcul, tant el temps disponible com el temps total en horari laboral o fora d'horari s'expressaran en minuts. El temps d'indisponibilitat es computarà de forma acumulada en minuts dins de la franja horària que correspongui, sens perjudici que la seva conversió a hores només es faci, si escau, a efectes de presentació o resum.

No computaran com a indisponibilitat imputable a l'empresa adjudicatària:

- les aturades programades degudament comunicades i, si escau, validades per VNG Aparcaments;
- les incidències o indisponibilitats imputables exclusivament a tercers, al fabricant de la plataforma base o a infraestructures fora de l'àmbit de responsabilitat de l'adjudicatària, sens perjudici de l'obligació de seguiment i coordinació;
- les interrupcions derivades d'actuacions sol·licitades o autoritzades per VNG Aparcaments que comportin afectació temporal del servei.

9.2 Temps de resposta i resolució d'incidències

Els temps màxims de resposta i resolució per nivell d'incidència seran els següents:

Nivell	Gravetat	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució	Disponibilitat del servei de suport
1	Crític	1 hora	4 hores	24/7
2	Alt	2 hores hàbils	8 hores hàbils	Horari laboral
3	Mitjà	4 hores hàbils	3 dies hàbils	Horari laboral
4	Baix	1 dia hàbil	10 dies hàbils	Horari laboral

S'entén per temps de resposta el temps transcorregut entre la recepció de la notificació de la incidència i la confirmació a l'usuari que aquesta ha estat registrada, classificada i assignada.

S'entén per temps de resolució el temps transcorregut entre la recepció de la notificació i la resolució efectiva de la incidència o, quan això no sigui tècnicament possible dins del termini establert, la implantació d'una solució provisional suficient per garantir la continuïtat operativa del servei, amb comunicació expressa a VNG Aparcaments de l'estat de la incidència i del termini estimat de resolució definitiva.

Durant el període d'atenció prioritària postimplantació previst en aquest plec, les consultes funcionals, incidències d'arrencada i ajustos menors derivats de la implantació es gestionaran amb caràcter preferent, d'acord amb el règim reforçat establert per a aquest període, sense consum de bossa d'hores.

9.3 Objectius de recuperació davant incidències greus

Quan es produeixin incidències que comportin necessitat de restauració, recuperació o reconstrucció funcional del servei o de la informació, s'estableixen els objectius màxims següents, en la part que correspongui a l'àmbit de responsabilitat de l'empresa adjudicatària i sens perjudici dels mecanismes nadius de recuperació propis de la plataforma base:

Paràmetre	Valor màxim
Punt objectiu de recuperació (RPO)	24 hores
Temps objectiu de recuperació (RTO) — incidències crítiques	4 hores
Temps objectiu de recuperació (RTO) — resta d'incidències greus	8 hores

Quan la incidència afecti components o serveis gestionats per tercers o pel fabricant de la plataforma base, l'empresa adjudicatària haurà de prestar tot el suport tècnic, funcional i de coordinació necessari per assolir la recuperació en el menor temps possible, deixant-ne constància en els informes corresponents.

9.4 Horari del servei de suport

Als efectes del present plec, s'entendrà per horari laboral del servei de suport la franja compresa entre les **8.00 h i les 20.00 h**, de **dilluns a divendres**, excepte festius oficials.

Fora d'aquest horari, les incidències rebudes quedaran registrades i seran ateses dins del termini que correspongui d'acord amb la seva classificació i amb el règim específic aplicable a les incidències crítiques o al servei d'atenció reforçada previst en aquest plec.

9.5 Temps de resposta de la persona responsable tècnica de la contractista

La persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària, o la persona que la substitueixi vàlidament, haurà d'atendre les comunicacions de VNG Aparcaments dins dels terminis màxims següents:

Situació	Temps màxim de resposta
Comunicacions en horari laboral	2 hores des de la recepció
Incidències crítiques (nivell 1)	1 hora des de la notificació

9.6 Indicadors de qualitat i seguiment del servei (KPI)

9.6.1 Indicadors generals de disponibilitat i atenció d'incidències

Codi	Indicador	Valor objectiu	Periodicitat
KPI-S01	Disponibilitat del servei en horari laboral	≥ 99,5 % mensual	Mensual
KPI-S02	Compliment del temps de resposta d'incidències de nivell 1	≥ 100 %	Mensual
KPI-S03	Compliment del temps de resolució d'incidències de nivell 1	≥ 95 %	Mensual
KPI-S04	Compliment del temps de resposta d'incidències de nivell 2	≥ 98 %	Mensual
KPI-S05	Compliment del temps de resolució d'incidències de nivell 2	≥ 95 %	Mensual
KPI-S06	Incidències crítiques amb informe de causa arrel emès en termini, quan sigui exigible	100 %	Mensual

9.6.2 Indicadors de manteniment preventiu, seguretat i continuïtat

Codi	Indicador	Valor objectiu	Periodicitat
KPI-M01	Pegats o actualitzacions de seguretat aplicats o verificats dins del termini establert, en la part sota responsabilitat de l'adjudicatària	100 %	Trimestral
KPI-M02	Vulnerabilitats o incidències de seguretat detectades i comunicades conforme al procediment establert	100 % dels casos	Trimestral
KPI-M03	Verificacions periòdiques de còpies de seguretat, mecanismes de recuperació o procediments associats executades en termini, en la part que correspongui	100 %	Semestral
KPI-M04	Compliment dels objectius de recuperació (RPO/RTO) en les incidències que requereixin restauració i siguin imputables a l'àmbit de responsabilitat de l'adjudicatària	100 % dels casos	Quan es produeixi / seguiment trimestral
KPI-M05	Revisions preventives del sistema, integracions, reporting, connector fiscal i servei d'emmagatzematge documental efectuades en termini	100 %	Trimestral

9.6.3 Indicadors de formació, adopció i estabilització postimplantació

Codi	Indicador	Valor objectiu	Periodicitat
KPI-F01	Cobertura de la formació inicial prevista al pla de formació	100 % al final de la implantació	Fase d'implantació
KPI-F02	Satisfacció mitjana de les persones assistents amb la formació impartida (escala 1-5)	≥ 4,0	Per sessió / consolidat final
KPI-F03	Formació de nous usuaris dins del termini establert	100 %	Mensual
KPI-F04	Materials formatius lliurats i actualitzats en termini quan es produeixin canvis rellevants	100 %	Per actualització
KPI-F05	Consultes i incidències del període d'estabilització postimplantació ateses dins del règim reforçat establert	≥ 95 %	Setmanal / mensual durant el període

9.7 Regles de mesura, verificació i seguiment

Els indicadors i nivells de servei establerts en aquest apartat es verificaran mitjançant la informació registrada en els sistemes de ticketing, informes de seguiment, registres tècnics, evidències de formació, informes de manteniment i qualsevol altre mitjà de prova objectiu utilitzat en l'execució del contracte.

Quan un indicador depengui parcialment de serveis prestats per tercers o de la plataforma base, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar, igualment, la informació de seguiment, diagnòstic i coordinació necessària per acreditar la seva actuació diligent i la correcta gestió de la incidència o del servei afectat.

Els resultats dels SLA i KPI s'hauran d'incorporar als informes periòdics de seguiment del contracte.

10 SEGUIMENT DEL CONTRACTE

10.1 Seguiment i avaluació del servei

VNG Aparcaments establirà un sistema de seguiment i avaluació continuada del servei, orientat a verificar el correcte compliment de les prestacions objecte del contracte, el grau d'assoliment dels objectius definits en aquest plec, la qualitat tècnica del servei prestat i el compliment dels nivells de servei establerts.

Aquest seguiment s'articularà, com a mínim, en els nivells següents:

- Seguiment operatiu continu**, mitjançant el control ordinari de les incidències, dels temps de resposta i resolució, de les actuacions de manteniment i de la disponibilitat del servei, a partir dels sistemes de ticketing, registres tècnics, informes de seguiment i altres eines utilitzades en l'execució del contracte.
- Seguiment periòdic**, mitjançant l'anàlisi dels indicadors de qualitat del servei (KPI), dels SLA, de les actuacions de manteniment, dels lliurables tècnics i funcionals i dels informes periòdics presentats per l'empresa adjudicatària.
- Seguiment específic de la implantació**, durant la fase inicial del contracte, mitjançant el control de les fites del pla de treball, la validació dels lliurables, el seguiment de la migració, les proves, la formació i la posada en marxa del sistema.
- Avaluació anual del servei**, mitjançant una revisió global del funcionament del contracte, dels resultats assolits, de les incidències rellevants, de l'estat evolutiu del sistema i de les propostes de millora per al període següent.

10.1.1 Eines i suports de seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de VNG Aparcaments els mecanismes i suports necessaris per al seguiment del contracte, incloent, com a mínim:

- accés al sistema de gestió d'incidències o portal de suport;
- informació suficient per al seguiment de les incidències obertes, en curs i tancades;
- informació periòdica sobre les actuacions de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu;
- informació sobre les actualitzacions, canvis, actuacions de seguretat i incidències rellevants; i
- la documentació necessària per verificar el compliment dels SLA i KPI establerts en aquest plec.

Quan tècnicament sigui possible i resulti coherent amb la solució implantada, VNG Aparcaments podrà requerir la disponibilitat d'un entorn de consulta o visualització dels principals indicadors de seguiment del servei.

10.1.2 Reunions de seguiment

L'execució del contracte inclourà, com a mínim, les reunions de seguiment següents:

Tipus de reunió	Periodicitat	Termini orientatiu de convocatòria	Modalitat preferent
Reunió de posada en marxa	Única, a l'inici del contracte	Dins dels primers dies des de la formalització	Presencial o telemàtica
Reunions de seguiment de la implantació	Quinzenal durant la fase d'implantació, o amb major freqüència si cal	Amb antelació suficient	Preferentment telemàtica
Reunions de seguiment del període d'estabilització	Setmanal durant el primer mes i, com a mínim, quinzenal durant la resta del període d'estabilització	Amb antelació suficient	Preferentment telemàtica
Reunions ordinàries de seguiment del servei	Trimestral	Dins dels primers quinze (15) dies hàbils del trimestre següent	Preferentment telemàtica
Reunió d'avaluació anual	Anual	Dins del primer mes següent al tancament de l'any de servei	Preferentment presencial

De totes les reunions s'aixecarà una breu acta o resum de seguiment, que haurà de recollir, com a mínim, els aspectes tractats, els acords adoptats, les incidències rellevants, les actuacions

pendents i, si escau, els terminis compromesos.

Aquestes actes o resums hauran de ser emesos per l'empresa adjudicatària o per VNG Aparcaments, segons s'acordi, i validats per les persones interlocutores del contracte en un termini màxim de cinc (5) dies hàbils des de la seva remissió.

10.2 Informes del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i lliurar, com a mínim, els informes següents:

Tipus d'informe	Periodicitat	Termini màxim de lliurament
Informe d'inici del projecte	Únic, fase d'implantació	5 dies hàbils des de l'aprovació del pla de treball
Informe de situació de la implantació	Quinzenal durant la fase d'implantació	3 dies hàbils des del final del període informat
Informe de validació i acceptació de la implantació	Únic, al final de la implantació	5 dies hàbils des de la sol·licitud de validació final
Informe de seguiment del període d'estabilització	Setmanal durant el primer mes i quinzenal durant la resta del període	3 dies hàbils des del final del període informat
Informe trimestral de seguiment del servei	Trimestral	15 dies hàbils des del tancament del trimestre
Informe anual del servei	Anual	20 dies hàbils des del tancament de l'any
Informe d'incident de seguretat	Extraordinari	24 hores des de la detecció o coneixement de l'incident
Informe d'anàlisi de causa arrel d'incidència crítica, quan sigui exigible	Extraordinari	5 dies hàbils des del tancament de la incidència

Tots els informes es redactaran en llengua catalana i es lliuraran en format digital, preferentment en PDF per a la versió final i, quan escaigui, també en format editable.

VNG Aparcaments podrà establir o acordar amb l'empresa adjudicatària un model o plantilla homogènia per a la presentació dels informes dins dels primers quinze (15) dies hàbils des de la formalització del contracte.

10.2.1 Contingut mínim dels informes

a) Informe d'inici del projecte

Haurà d'incloure, com a mínim:

- resum executiu del projecte;
- identificació de l'equip adscrit;
- resum del pla de treball aprovat;
- calendari de fites i lliurables;
- riscos inicials identificats;
- canals de comunicació i seguiment.

b) Informe de situació de la implantació

Haurà d'incloure, com a mínim:



- estat d'execució de les fites del projecte;
- actuacions realitzades durant el període;
- desviacions detectades respecte del calendari;
- incidències o riscos oberts;
- decisions pendents de validació per part de VNG Aparcaments;
- previsió d'actuacions del període següent.

c) Informe de validació i acceptació de la implantació

Haurà d'incloure, com a mínim:

- relació de les actuacions executades;
- estat de la migració de dades i documents;
- estat de les integracions implantades;
- resultat de les proves i validacions funcionals;
- estat de la formació impartida;
- incidències pendents, si n'hi ha, i pla de tancament;
- proposta de pas a producció o de validació final.

d) Informe de seguiment del període d'estabilització

Haurà d'incloure, com a mínim:

- consultes i incidències ateses durant el període;
- ajustos menors efectuats;
- incidències recurrents detectades;
- dificultats d'ús o d'adopció detectades;
- estat general de l'arrencada operativa;
- recomanacions o mesures correctores.

e) Informe trimestral de seguiment del servei

Haurà d'incloure, com a mínim:

- resum de les actuacions de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu;
- grau de compliment dels SLA i KPI;
- relació d'incidències per nivell de gravetat;
- resum de les actuacions de seguretat i actualitzacions;
- estat de les integracions, reporting, connector fiscal i gestió documental;
- riscos oberts, incidències rellevants i propostes de millora.

f) Informe anual del servei

Haurà d'incloure, com a mínim:

- balanç global de l'execució anual del contracte;
- resum dels principals indicadors del servei;
- evolució funcional i tècnica del sistema;
- incidències rellevants i mesures adoptades;
- valoració general del grau de compliment dels objectius del contracte;
- proposta d'actuacions de millora per al període següent;
- resultats de la revisió preventiva global anual del sistema.

10.3 Persona responsable del contracte per part de VNG Aparcaments



VNG Aparcaments designarà una persona responsable del contracte, que actuarà com a referent per a la coordinació, seguiment i control de la seva execució.

Amb independència de les funcions de les unitats o serveis interns que participin en el projecte, correspondran a la persona responsable del contracte, com a mínim, les funcions següents:

- a) supervisar el correcte compliment de les prestacions contractades i de les condicions d'execució establertes en aquest plec;
- b) coordinar la relació entre VNG Aparcaments, l'empresa adjudicatària i, si escau, la resta d'agents implicats en l'execució del contracte;
- c) convocar o promoure les reunions de seguiment que consideri necessàries per al bon desenvolupament del servei;
- d) donar les instruccions tècniques necessàries per a la correcta execució de les prestacions, dins dels límits establerts per la documentació contractual;
- e) verificar la qualitat del servei prestat, el compliment dels terminis, la documentació lliurada i la correcta resolució de les incidències;
- f) avaluar el compliment dels KPI i SLA, i formular, si escau, les propostes d'actuació que corresponguin;
- g) validar o formular observacions sobre informes, lliurables, propostes tècniques, planificacions i mesures correctores; i
- h) impulsar, quan sigui necessari, les actuacions de seguiment, correcció o millora que corresponguin per garantir el correcte funcionament del servei.

La persona responsable del contracte podrà comptar amb el suport d'altres persones o unitats de VNG Aparcaments per a l'exercici d'aquestes funcions, sens perjudici de mantenir la unitat de criteri en la relació amb l'empresa adjudicatària.

10.4 Persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a responsable tècnica o coordinadora del servei, i facilitarà a VNG Aparcaments les seves dades de contacte, incloent-hi, com a mínim, una adreça de correu electrònic i un telèfon de contacte.

Aquesta persona serà la interlocutora tècnica principal de l'empresa adjudicatària davant de VNG Aparcaments en relació amb l'execució ordinària del contracte.

Correspondran a la persona responsable tècnica, com a mínim, les funcions següents:

- a) coordinar tècnicament l'execució de les prestacions del contracte i vetllar pel correcte desenvolupament dels treballs;
- b) organitzar i supervisar el personal, els mitjans tècnics i els recursos necessaris per a la correcta prestació del servei;
- c) garantir la correcta execució de les actuacions d'implantació, configuració, migració, integració, formació, estabilització, suport i manteniment del sistema ERP, d'acord amb el present plec;
- d) mantenir la comunicació tècnica i funcional amb la persona responsable del contracte i atendre les consultes, requeriments i reunions de seguiment que siguin necessàries;
- e) fer el seguiment de les incidències del servei, proposar les mesures correctores adients i supervisar-ne la resolució;
- f) lliurar els informes, comunicats, evidències, certificacions i la resta de documentació prevista en aquest plec dins dels terminis establerts;
- g) supervisar l'execució de les actualitzacions, actuacions de seguretat, manteniment planificat, revisions preventives, verificacions de recuperació, integracions i canvis que



- afectin el sistema; i
- h) vetllar pel compliment de les condicions tècniques d'execució del contracte, incloses les relatives a seguretat, qualitat, protecció de dades, continuïtat del servei i seguiment del contracte.

10.5 Verificació del compliment i impuls de millores

VNG Aparcaments podrà requerir a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment de la vigència del contracte, la informació, aclariments, evidències o mesures correctores que resultin necessàries per verificar el correcte compliment de les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Així mateix, en el marc del seguiment ordinari del servei, VNG Aparcaments podrà instar l'empresa adjudicatària a formular propostes de millora, simplificació, optimització funcional o racionalització tècnica, dins de l'abast del contracte, quan es detectin oportunitats d'evolució o ajust del sistema implantat.

11 AUTORIA DELS TREBALLS I OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES

11.1 Responsabilitat sobre l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta execució de les prestacions objecte del contracte, de la seva qualitat tècnica i del compliment de les condicions establertes en aquest plec i en la normativa aplicable.

Així mateix, respondrà dels danys i perjudicis que es puguin ocasionar a persones, dades, sistemes, serveis, béns o infraestructures com a conseqüència de deficiències, omissions, negligències o d'una deficient organització dels treballs executats per ella mateixa o pel personal al seu càrrec.

Quan, com a conseqüència de l'execució del contracte, es produeixin incidències, pèrdues d'informació, alteracions de configuració, degradacions del servei o afectacions sobre components del sistema imputables a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'adoptar les mesures necessàries per a la seva correcció, restauració, reposició o reconstrucció en condicions adequades i sense cost addicional per a VNG Aparcaments, sens perjudici del règim de responsabilitats que resulti aplicable.

11.2 Prevenció de riscos laborals i seguretat i salut

L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, seguretat i salut en el treball i coordinació d'activitats empresarials, i adoptar les mesures preventives necessàries per garantir la seguretat del seu personal, del personal de VNG Aparcaments i de tercers.

Aquesta obligació serà exigible especialment en aquelles actuacions que es duguin a terme de forma presencial a les dependències de VNG Aparcaments o en altres ubicacions relacionades amb l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la documentació preventiva i de coordinació que sigui exigible per a les activitats objecte del contracte, mantenir-la actualitzada i aportar-la abans de l'inici dels treballs presencials o quan sigui requerida per VNG Aparcaments.

Així mateix, haurà de garantir que el personal adscrit al contracte disposa de la formació preventiva adequada i de les condicions de capacitació necessàries per a l'execució segura dels



treballs que hagi de realitzar.

11.3 Subcontractació i responsabilitat sobre tercers intervinents

Quan, d'acord amb el règim contractual aplicable, es prevegi la subcontractació d'alguna prestació, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que les empreses o professionals intervinents disposen de la capacitat, els mitjans i les habilitacions que siguin exigibles per a l'execució correcta de les tasques encomanades.

En tot cas, l'empresa adjudicatària mantindrà davant de VNG Aparcaments la plena responsabilitat sobre l'execució de les prestacions subcontractades, així com sobre el compliment de les obligacions de seguretat, confidencialitat, protecció de dades, qualitat tècnica, continuïtat del servei i documentació que siguin aplicables.

11.4 Confidencialitat i protecció de dades personals

11.4.1 Obligació de confidencialitat

L'empresa adjudicatària i tot el personal adscrit al contracte estaran obligats a guardar el més estricte deure de secret i confidencialitat sobre tota la informació, dades, documents, configuracions, desenvolupaments i sistemes als quals tinguin accés amb motiu de l'execució del contracte.

Aquesta obligació es mantindrà vigent durant tota la vigència del contracte i durant un període de cinc (5) anys posteriors a la seva extinció, sens perjudici de les obligacions legals que puguin establir un termini superior.

Abans de l'inici de les prestacions, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal autoritzat per accedir a dades o sistemes de VNG Aparcaments ha assumit expressament el corresponent compromís de confidencialitat i ha rebut la formació adequada en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades.

11.4.2 Tractament de dades personals

En la mesura que l'execució del contracte impliqui el tractament de dades personals per compte de VNG Aparcaments, aquest tindrà la condició de responsable del tractament i l'empresa adjudicatària la d'encarregada del tractament, d'acord amb la normativa vigent.

En aquesta condició, l'empresa adjudicatària haurà de:

- a) tractar les dades personals únicament seguint les instruccions documentades de VNG Aparcaments;
- b) garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat i rebre la formació adequada;
- c) adoptar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, d'acord amb la normativa aplicable i amb els requisits establerts en aquest plec;
- d) no subcontractar operacions de tractament que impliquin accés a dades personals sense l'autorització prèvia i per escrit de VNG Aparcaments, quan aquesta sigui exigible;
- e) assistir VNG Aparcaments, en la mesura que correspongui, en el compliment de les obligacions relatives a l'exercici de drets, avaluacions d'impacte, consultes prèvies i gestió d'incidents de seguretat; i
- f) suprimir o retornar totes les dades personals i els suports que les continguin en finalitzar el contracte, d'acord amb les instruccions de VNG Aparcaments i sens perjudici de les



obligacions legals de conservació que resultin aplicables.

Quan l'empresa adjudicatària recorri a tercers que comportin tractament de dades personals per compte de VNG Aparcaments, aquests tercers hauran de quedar subjectes, mitjançant el corresponent acord o instrument jurídic, a obligacions equivalents en matèria de protecció de dades, confidencialitat i seguretat, continuant l'empresa adjudicatària plenament responsable davant de VNG Aparcaments.

11.4.3 Mesures de seguretat i ubicació de les dades

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les dades tractades en execució del contracte s'allotgin i es processin dins de l'Espai Econòmic Europeu, llevat que concorrin les condicions legals i les autoritzacions necessàries per a un altre règim d'ubicació o transferència.

Així mateix, haurà d'aplicar, com a mínim, les mesures següents, en la part que correspongui al seu àmbit de responsabilitat:

- a) xifratge de les comunicacions mitjançant protocols segurs;
- b) control d'accessos basat en rols i perfils autoritzats;
- c) autenticació reforçada per als accessos d'administració o de gestió, quan resulti tècnicament possible;
- d) registre i traçabilitat dels accessos i actuacions rellevants sobre les dades i sobre el sistema; i
- e) mesures adequades de còpia de seguretat, restauració, continuïtat i recuperació, d'acord amb aquest plec i amb la naturalesa dels serveis objecte del contracte.

11.4.4 Bretxes de seguretat i incidents amb dades personals

L'empresa adjudicatària haurà de notificar a la persona responsable del contracte, sense dilació indeguda, qualsevol incident de seguretat que afecti o pugui afectar dades personals o comprometre la confidencialitat, integritat, disponibilitat o autenticitat de la informació tractada en execució del contracte.

Quan l'incident constitueixi o pugui constituir una bretxa de seguretat de dades personals, la notificació s'haurà de fer de manera immediata i, en tot cas, dins del termini màxim de vint-i-quatre (24) hores des que l'empresa adjudicatària en tingui coneixement, aportant tota la informació disponible per permetre a VNG Aparcaments valorar les mesures a adoptar.

11.4.5 Annex o acord d'encàrrec del tractament

Les condicions específiques del tractament de dades personals per compte de VNG Aparcaments s'hauran de formalitzar, si escau, en el corresponent annex o acord d'encàrrec del tractament, d'acord amb la normativa vigent i amb el model corporatiu o institucional que resulti aplicable.

11.5 Propietat intel·lectual, dret d'ús i titularitat de la informació

Tots els documents, informes, manuals, procediments, configuracions específiques, parametritzacions, quadres de comandament, integracions, adaptacions particulars, desenvolupaments específics i qualsevol altre material elaborat expressament per a VNG Aparcaments en execució del contracte seran de titularitat de VNG Aparcaments des del moment del seu lliurament i acceptació, incloent-hi els drets d'ús necessaris per a la seva utilització, administració, manteniment, evolució i continuïtat del servei dins de l'àmbit de les finalitats



pròpies de l'entitat.

L'empresa adjudicatària conservarà la titularitat dels drets de propietat intel·lectual i industrial sobre el programari base, els mòduls estàndard, les metodologies, les eines, els components reutilitzables i qualsevol altre element preexistent o no desenvolupat específicament per a VNG Aparcaments que aportí a l'execució del contracte.

No obstant això, l'empresa adjudicatària haurà de garantir a VNG Aparcaments un dret d'ús suficient sobre aquests elements preexistents durant tota la vigència del contracte i durant el període de transició o traspàs a un nou proveïdor, en la mesura necessària per assegurar la continuïtat del servei i la migració ordenada de la informació, configuracions i desenvolupaments vinculats al contracte.

VNG Aparcaments serà, en tot moment i amb caràcter exclusiu, titular de totes les dades, registres, documents, fitxers, configuracions funcionals, historials i informació generada, allotjada, tractada o incorporada al sistema en el marc de l'execució del contracte.

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar aquesta informació en formats oberts, estructurats, estàndard o reutilitzables, d'acord amb el que estableix aquest plec, i eliminar o retornar qualsevol còpia que mantingui en el seu poder, sens perjudici de les obligacions legals de conservació que resultin aplicables.

L'empresa adjudicatària garanteix que disposa dels drets, llicències o autoritzacions necessàries sobre els elements de programari, components, llibreries, eines o solucions que aportí a l'execució del contracte, i respondrà davant de VNG Aparcaments de qualsevol reclamació de tercers derivada d'una eventual infracció de drets de propietat intel·lectual o industrial.

L'empresa adjudicatària no podrà publicar, difondre, cedir ni posar a disposició de tercers, totalment o parcialment, cap dels treballs, documents, materials, dades o informació de VNG Aparcaments obtinguts o generats en l'execució del contracte sense l'autorització expressa i prèvia per escrit de VNG Aparcaments.

11.6 Deure de col·laboració en la reversibilitat i el traspàs

Sens perjudici del que disposen els apartats específics d'aquest plec en matèria de reversibilitat i finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar activament amb VNG Aparcaments en totes les actuacions necessàries per garantir la continuïtat del servei, el traspàs ordenat de la informació i la no existència de bloquejos tècnics, funcionals o documentals.

A aquest efecte, haurà de facilitar tota la documentació, configuració, informació tècnica, codi, elements d'integració, inventaris i dades necessaris per permetre la continuïtat, manteniment o evolució futura del sistema per part de VNG Aparcaments o d'un tercer operador econòmic.



Annex 1 INVENTARI DELS OBJECTES DE LA LLICÈNCIA ACTUAL DE BC14

Aquest annex inclou la informació tècnica de referència disponible sobre els objectes existents a la llicència actual de Microsoft Dynamics 365 Business Central BC14 de VNG Aparcaments, comprenent tant objectes estàndard com objectes modificats o personalitzats, en la mesura que aquesta informació ha estat facilitada per l'actual proveïdor o es troba disponible en el moment de licitació.

Aquest annex té caràcter descriptiu, orientatiu i instrumental i serveix de base per a l'auditoria inicial prevista al present plec, així com per a l'anàlisi de cobertura funcional, la identificació de personalitzacions, la detecció de dependències i la delimitació de l'abast tècnic de la migració.

Atès que VNG Aparcaments no disposa, en el moment de licitació, d'un export complet i verificat de la llicència actual, la informació recollida en aquest annex no té caràcter exhaustiu ni tancat, i s'entén com a estat de partida provisional del sistema actual.

D'acord amb la informació facilitada per l'actual proveïdor, la llicència actual de BC14 compta amb un total de **6.320 objectes**, dels quals **528 han estat modificats per fer ajustos o personalitzacions sobre la versió estàndard**. El mateix proveïdor identifica, entre les tipologies d'objectes afectats, taules, formularis, reports, XMLports, codeunits i MenuSuites. Aquesta informació té caràcter orientatiu i haurà de ser objecte de verificació en la fase inicial d'auditoria.

Correspon a l'empresa adjudicatària:

- a) verificar el contingut efectiu de la llicència actual;
- b) identificar i classificar els objectes estàndard, modificats i personalitzats realment existents;
- c) relacionar-los amb els mòduls, funcionalitats i integracions del sistema; i
- d) proposar, per a cada objecte o conjunt d'objectes, la seva migració, substitució per funcionalitat estàndard equivalent, refactorització, reenginyeria o eventual descart, d'acord amb els criteris establerts en aquest plec.

La informació que, com a mínim, s'haurà d'identificar i estructurar durant aquesta fase és la següent:

- identificador o número d'objecte;
- tipus d'objecte;
- denominació o descripció;
- caràcter estàndard, modificat o personalitzat;
- observacions sobre la seva funcionalitat o ús conegut;
- eventual vinculació amb mòduls, integracions o funcionalitats singulars.



Annex 2 MAPA FUNCIONAL DEL SISTEMA ACTUAL

Aquest annex inclou la relació descriptiva dels principals mòduls, funcionalitats, integracions i desenvolupaments específics que conformen el sistema actual de VNG Aparcaments, d'acord amb la documentació funcional disponible, amb la proposta tècnica de l'actual proveïdor i amb les captures del sistema actual aportades a efectes descriptius.

Aquest annex té per objecte facilitar als licitadors una visió estructurada de l'entorn funcional actual, distingint entre funcionalitats estàndard, funcionalitats específiques, integracions i eines complementàries, a fi de permetre una correcta comprensió de l'abast del contracte i de la complexitat funcional de la migració.

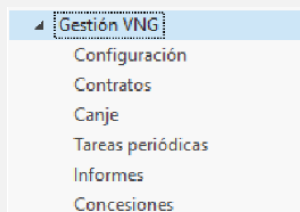
La informació continguda en aquest annex té caràcter descriptiu i orientatiu i no implica, per si sola, l'obligació de reproducció literal de totes les funcionalitats existents en la seva configuració tècnica actual. La seva finalitat és servir de base per a l'anàlisi funcional inicial, la revisió de cobertura per part de la solució de destinació, la identificació d'elements a mantenir, substituir o millorar, i la definició de la proposta funcional i tècnica d'implantació.

Les captures de pantalla incorporades en aquest annex tenen caràcter merament il·lustratiu i complementari. No tenen valor autònom com a definició de requeriments tècnics ni impliquen l'obligació de reproducció exacta de la interfície, del disseny visual, de la disposició dels camps, dels menús o de qualsevol altre element gràfic del sistema actual. Quan una captura de pantalla reflecteixi una funcionalitat, procés o element que no coincideixi plenament amb la realitat tècnica existent en el moment d'inici del contracte, prevaldrà la realitat funcional efectivament verificada en la fase inicial d'auditoria i anàlisi.

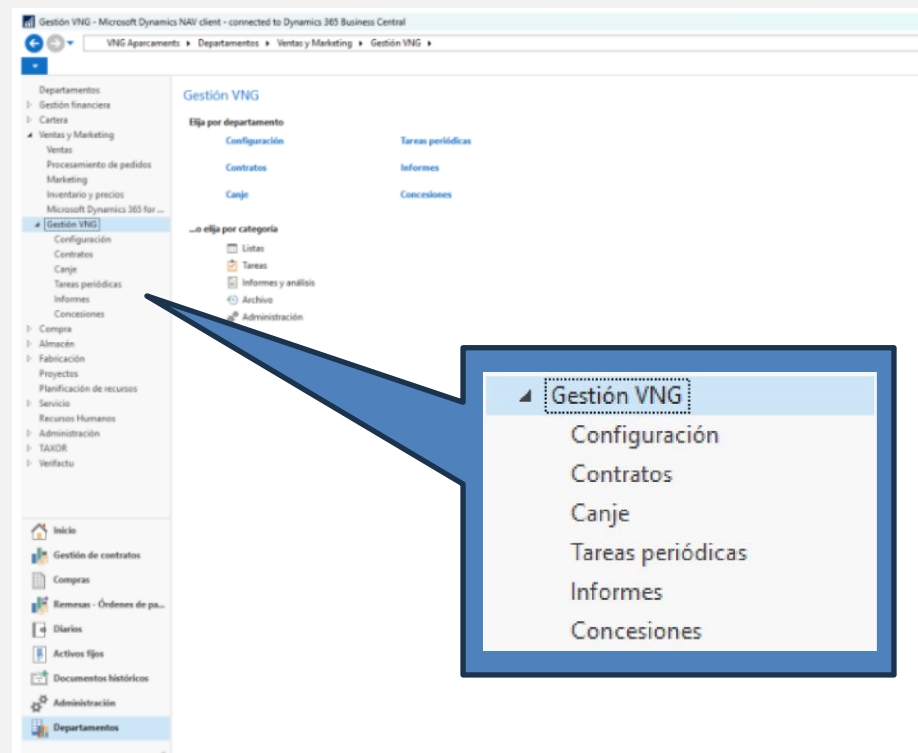
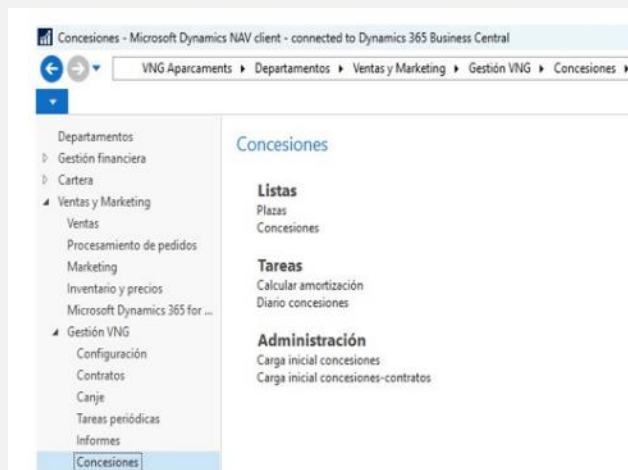


Menú “Gestió VNG”

El sistema actual incorpora un menú específic denominat Gestió VNG, que agrupa funcionalitats pròpies desenvolupades a mida per a VNG Aparcaments. Les captures aportades identifiquen aquest menú com l'espai on es concentren les funcionalitats específiques de l'entitat.



- **Concessions.**
- **Contractes**
- **Canje o permutes**





Gestió financera i comptabilitat

Les captures aportades mostren imatges dels àmbits de Gestió Financera, Comptabilitat, Tresoreria, Actius i Activitats Periòdiques. També s'hi visualitzen llistes, registres, històrics i informes relacionats amb clients, vendes, moviments i registres comptables.

Clientes											
Nº	Nombre	Saldo (DL)	Ventas (DL)	Dirección	CIF/NIF	Nº teléfono	Cód forma pago	Cód. termina...	Cód. país/región	Cód. banco previsión...	Tipo impresio...
000001	Cliente 001	0,00	123,45	Dirección 1	XXXXXXXXXX	0000000000	01	A LA VISTA	ES		Papel
000002	Cliente 002	0,00	1.234,56	Dirección 2	XXXXXXXXXX	0000000000	01	A LA VISTA	ES		E-mail
000003	Cliente 003	0,00	12.345,67	Dirección 3	XXXXXXXXXX	0000000000	05	A LA VISTA	ES	Contacto 1	E-mail
000004	Cliente 004	0,00	1.234,56	Dirección 4	XXXXXXXXXX	0000000000	01	A LA VISTA	ES		Papel
000005	Cliente 005	0,00	456,78	Dirección 5	XXXXXXXXXX	0000000000	11	CON	ES		Papel
000006	Cliente 006	0,00	987,65	Dirección 6	XXXXXXXXXX	0000000000	11	CON	ES		Papel
000007	Cliente 007	0,00	5.432,10	Dirección 7	XXXXXXXXXX	0000000000	01	A LA VISTA	ES		E-mail
000008	Cliente 008	0,00	67,89	Dirección 8	XXXXXXXXXX	0000000000	01	A LA VISTA	ES		E-mail
000009	Cliente 009	0,00	1.234,56	Dirección 9	XXXXXXXXXX	0000000000	01	A LA VISTA	ES		E-mail

Contabilidad - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

YNG Aparcaments » Departamentos » Gestión financiera » Contabilidad

Departamentos

- Gestión financiera
 - Contabilidad
 - Tesorería
 - Contabilidad de costes
 - Flujo de efectivo
 - Cobros
 - Pagos
 - Activos fijos
 - Inventario
- Actividades periódicas
- Configuración
- Cartota
- Ventas y Marketing
- Compra
- Almacén
- Fabricación
- Proyectos
- Planificación de recursos
- Servicio
- Recursos Humanos
- Administración
- TAXOR
- Verifactu

Inicio

Gestión de contratos

Compras

Remesas - Órdenes de pa...

Diarios

Activos fijos

Documentos históricos

Administración

Departamentos

Contabilidad

Listas

- Plan de cuentas
- Presupuestos contables

Análisis e informes

- Categorías de cuenta

Registros entre empresas vinc.

- Transacciones de bandeja de entrada entre empresas vinculadas procesadas
- Transacciones de bandeja de salida entre empresas vinculadas procesadas
- Documentos entrantes

Tareas

- Diarios generales

Registros entre empresas vinc.

- Diario general de empresas vinculadas
- Transacciones de bandeja de entrada entre empresas vinculadas
- Transacciones de bandeja de salida entre empresas vinculadas

Historial

- Navegar

Informes y análisis

Análisis e informes

- Esquemas de cuentas
- Análisis por dimensiones
- Tecnemius XBRL
- Informe XBRL
- Doc. inst. XBRL (específ. 2)

Informes

- Movimientos
- Registro movs. contabilidad
- Libro mayor
- Extracto movs. cuenta
- Dimensiones - Detalles
- Dimensiones - Total
- Registro de valor de comprobación de dimensión
- Libro mayor Compras
- Resultado financiero
- Balance
- Balance de ingresos
- Extracto flujos efectivo
- Extracto de ganancias retenidas
- Esquema cuentas
- Esquema cuentas normalizado
- Libro diario oficial
- Libro diario oficial resumido
- Presupuesto
- Balance sumas y saldos
- Balance sumas y saldos/Ppto.
- Balance comprob./año anterior

Contabilidad - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

YNG Aparcaments » Departamentos » Gestión financiera » Contabilidad

Departamentos

- Gestión financiera
 - Contabilidad
 - Tesorería
 - Contabilidad de costes
 - Flujo de efectivo
 - Cobros
 - Pagos
 - Activos fijos
 - Inventario
- Actividades periódicas
- Configuración
- Cartota
- Ventas y Marketing
- Compra
- Almacén
- Fabricación
- Proyectos
- Planificación de recursos
- Servicio
- Recursos Humanos
- Administración
- TAXOR
- Verifactu

Inicio

Gestión de contratos

Compras

Remesas - Órdenes de pa...

Diarios

Activos fijos

Documentos históricos

Administración

Departamentos

Contabilidad

Dimensiones - Total

- Registro de valor de comprobación de dimensión
- Libro mayor Compras
- Resultado financiero
- Balance
- Balance de ingresos
- Extracto flujos efectivo
- Extracto de ganancias retenidas
- Esquema cuentas
- Esquema cuentas normalizado
- Libro diario oficial
- Libro diario oficial resumido
- Presupuesto
- Balance sumas y saldos
- Balance sumas y saldos/Ppto.
- Balance comprob./año anterior
- Bal. sumas y saldos/periodo
- Saldo del ejercicio
- Comp. de saldo - Año anterior
- Cierre del balance de comprobación
- Balance comprobación control
- Balance comprobación com. (4)
- Registros entre empresas vinc.
- Transacción IC
- Informes de IVA
- Excepciones IVA
- Registro movs. IVA
- Comprobación de CIF/NIF de sección
- Declaración IVA
- Modelo 349 Dique
- Consolidación
- Eliminaciones consolidación
- Valios
- Interstat - Test
- Saldo divisas extranjeras
- Asig. contabilidad XBRL
- Conciliar cuentas de cliente y proveedor
- Resumen de fraccionamientos G/L
- Lista de configuración
- Plan de cuentas
- Lista conf. registro cambios

Archivo

Historial

- Registro movs. contabilidad
- Movs. contabilidad
- Movs. pptos. contabilidad
- Movs. IVA
- Movimientos de vistas de análisis
- Movs. de presupuesto de vista de análisis
- Movimientos de presupuesto de productos

Tesorería - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

YNG Aparcaments » Departamentos » Gestión financiera » Tesorería

Departamentos

- Gestión financiera
 - Contabilidad
 - Tesorería
 - Contabilidad de costes
 - Flujo de efectivo
 - Cobros
 - Pagos
 - Activos fijos
 - Inventario
- Actividades periódicas
- Configuración
- Cartota
- Ventas y Marketing
- Compra
- Almacén
- Fabricación
- Proyectos
- Planificación de recursos
- Servicio
- Recursos Humanos
- Administración
- TAXOR
- Verifactu

Inicio

Gestión de contratos

Compras

Remesas - Órdenes de pa...

Diarios

Activos fijos

Documentos históricos

Administración

Departamentos

Tesorería

Listas

- Bancos
- Diarios de conciliación de pagos
- Conciliación banco
- Conciliaciones de pagos registrados

Tareas

- Diarios de recibo de efectivo
- Diarios de pagos
- Cobros y pagos
- Registro de pago
- Reglas de liquidación de pago

Informes y análisis

Informes

- Registro movs. banco
- Bancos - Desglose cheques
- Banco - Etiquetas
- Bancos - Listado
- Cuentas bancarias - Detalles del balance de comprobación
- Cobros y pagos

Archivo

Historial

- Movs. bancos
- Movs. cheques

Actividades periódicas - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

YNG Aparcaments » Departamentos » Gestión financiera » Actividades periódicas

Departamentos

- Gestión financiera
 - Contabilidad
 - Tesorería
 - Contabilidad de costes
 - Flujo de efectivo
 - Cobros
 - Pagos
 - Activos fijos
 - Inventario
- Actividades periódicas
- Configuración
- Cartota
- Ventas y Marketing
- Compra
- Almacén
- Fabricación
- Proyectos
- Planificación de recursos
- Servicio
- Recursos Humanos
- Administración
- TAXOR
- Verifactu

Inicio

Gestión de contratos

Compras

Remesas - Órdenes de pa...

Diarios

Activos fijos

Documentos históricos

Administración

Departamentos

Actividades periódicas

Elja por departamento

- Contabilidad
- IVA
- Divisa
- Ejercicio
- Consolidación
- Taxor

...o elja por categoría

- Listas
- Tareas
- Informes y análisis
- Archivo



Cobros - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

VNG Aparcaments ▶ Departamentos ▶ Gestión financiera ▶ Cobros ▶

Departamentos

Gestión financiera

Contabilidad

Tesorería

Contabilidad de costes

Flujo de efectivo

Cobros

Pagos

Activos fijos

Inventario

Actividades periódicas

Configuración

Cartera

Ventas y Marketing

Compra

Almacén

Fabricación

Proyectos

Planificación de recursos

Servicio

Recursos Humanos

Administración

TAXOR

Verifactu

Cobros

Listas

Cientes

Facturas venta

Abonos de venta

Cobros por adeudo directo

Solicitudes para aprobar

Movs. solíc. aprobación

Tareas

Diarios de ventas

Diarios de recibo de efectivo

Fact. automática...

Fact. automática por albarán...

Fact. autom. recep. dev...

Crear facturas de venta periódicas

Historial

Navegar

Comisiones

Gestión Comisiones

Liquidación de comisiones

Informes y análisis

Informes

Deuda cliente por vencimientos

Antigüedad deuda cliente

Deuda pendiente cliente

Antigüedad cobros

Cliente - Saldo por fechas

Cliente - Balance sumas y saldos

Cliente - Movimientos

Cliente - Listado

Registro movs. cliente

Cliente - Total pedidos

Cliente - Líneas pedidos

Cliente - Listado 10 mejores

Lista ventas - cliente

Cliente - Etiquetas

Cientes - declaración anual

Estadísticas de ventas

Libro facturas emitidas

Cliente - Ventas por productos

Lista venta CE

Vendedor - Estadísticas ventas

Vendedor - Comisión

Cliente - Pagos vencidos

Listado de Retenciones Cliente

Archivo

Historial

Histórico albaranes de venta

Lista hist. facturas venta

Hist. recepción devolución

Lista hist. abono venta

Registro movs.contabilidad

Movs. clientes

Movimientos cliente detallados

Movs. recordatorio/interés

Administración

Configuración

Conf. ventas y cobros

Términos pago

Términos recordatorio

Términos interés

Inicio

Gestión de contratos

Compras

Remesas - Órdenes de pa...

Diarios

Activos fijos

Documentos históricos

Administración

Pagos - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

VNG Aparcaments ▶ Departamentos ▶ Gestión financiera ▶ Pagos ▶

Departamentos

Gestión financiera

Contabilidad

Tesorería

Contabilidad de costes

Flujo de efectivo

Cobros

Pagos

Activos fijos

Inventario

Actividades periódicas

Configuración

Cartera

Ventas y Marketing

Compra

Almacén

Fabricación

Proyectos

Planificación de recursos

Servicio

Recursos Humanos

Administración

TAXOR

Verifactu

Pagos

Listas

Proveedores

Facturas compra

Abonos de compra

Solicitudes para aprobar

Movs. solíc. aprobación

Tareas

Diarios de compras

Diarios de pagos

Historial

Navegar

Informes y análisis

Informes

Proveedor - Pagos por periodos

Antigüedad pagos

Proveedor - Saldo por fechas

Proveedor - Balance sumas y saldos

Proveedor - Balance de comprobación detallado

Proveedor - Declaración anual

Proveedor - Listado

Registro movs. proveedor

Proveedor - Total pedidos

Proveedor - Líneas pedidos

Proveedor - Listado 10 mejores

Lista compras - Proveedor

Proveedor - Etiquetas

Pagos retenidos

Estadísticas compras

Libro facturas recibidas

Compras prov./producto

Lista productos proveedores

Listado autofacturas

Proveedor - Pagos vencidos

Listado de Retenciones Proveed

Listado Gastos x departamento

Archivo

Historial

Histórico albaranes de compra

Histórico facturas de compra

Histórico envío devolución

Lista hist. abono compra

Registro movs.contabilidad

Movs. proveedores

Movs. proveedor detallados

Registros de transferencia de crédito

Movimientos empleados

Movimientos empleado detallado

Administración

Configuración

Conf. compras y pagos

Términos pago

Formas pago

Códigos de compra estándar

Inicio

Gestión de contratos

Compras

Remesas - Órdenes de pa...

Diarios

Activos fijos

Documentos históricos

Administración

Departamentos



Activos fijos - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

VNG Aparcaments ▶ Departamentos ▶ Gestión financiera ▶ Activos fijos ▶

- Departamentos
 - Gestión financiera
 - Contabilidad
 - Tesorería
 - Contabilidad de costes
 - Flujo de efectivo
 - Cobros
 - Pagos
 - Activos fijos**
 - Inventario
 - Actividades periódicas
 - Configuración
 - Cartera
 - Ventas y Marketing
 - Compra
 - Almacén
 - Fabricación
 - Proyectos
 - Planificación de recursos
 - Servicio
 - Recursos Humanos
 - Administración
 - TAXOR
 - Verifactu
- Inicio
- Gestión de contratos
- Compras
- Remesas - Órdenes de pa...
- Diarios
- Activos fijos
- Documentos históricos
- Administración
- Departamentos

Activos fijos

Listas

Activos fijos
Seguros

Tareas

Diarios generales A/F
A/F Diarios
Diarios de reclasificación de A/F
Diarios de seguros

Historial

Navegar
Navegar

Actividades periódicas

Diarios generales periódicos
Diarios periódicos activos fijos
Calcular amortización...

Índice

Ajustar activos fijos...
Ajustar valores seguros...

Informes y análisis

Informes

Activos fijos

Sdo. periodo - Grupo registro A/F
A/F Registro mov.
Lista de adquisición A/F
Análisis A/F
Valor contable A/F 01
Valor contable A/F 02
Detalles A/F
Análisis de la contabilidad A/F
Listado A/F
Proyección de la amortización A/F

Seguros

A/F no asegurados
Registro mov. seguro
Análisis seguros
Detalles de la cobertura seguro
Lista seguros
Valor total de A/F asegurado

Mantenimiento

Registro mov. mantenimiento
Análisis mantenimiento
Detalles mantenimiento
Próxima revisión mantenimiento

Archivo

Historial



Cartera: cobraments i pagaments

Es mostra ara l'àrea de Cartera, amb subàrees diferenciades de cobros i pagos. Les captures mostren la presència de diferents eines per gestió de bancs, documents a cobrar, documents a pagar, remeses, ordres de pagament, diari de cartera, informes i històrics associats.

Cartera - Microsoft Dynamics NAV client - connected to Dynamics 365 Business Central

VNG Aparcaments ▶ Departamentos ▶ Cartera ▶

Departamentos

- ▶ Gestión financiera
 - ▶ **Cartera**
 - Cobros
 - Pagos
 - ▶ Actividades periódicas
- ▶ Ventas y Marketing
- ▶ Compra
- ▶ Almacén
- ▶ Fabricación
- ▶ Proyectos
- ▶ Planificación de recursos
- ▶ Servicio
- ▶ Recursos Humanos
- ▶ Administración
- ▶ TAXOR
- ▶ Verifactu

Cartera

Elija por departamento

Cobros Actividades periódicas

Pagos Liq. por lotes Compresión por fechas

...o elija por categoria

- Listas
- Tareas
- Informes y análisis
- Archivo
- Administración

Cobros

Listas

- Clientes
- Facturas venta
- Abonos de venta
- Cobros por adeudo directo
- Solicitudes para aprobar
- Movs. solíc. aprobación

Tareas

- Diarios de ventas
- Diarios de recibo de efectivo
- Fact. automática...
- Fact. automática por albarán...
- Fact. autom. recep. dev...
- Crear facturas de venta periódicas

Informes y análisis

Informes

- Deuda cliente por vencimientos
- Antigüedad deuda cliente
- Deuda pendiente cliente
- Antigüedad cobros
- Cliente - Saldo por fechas
- Cliente - Balance sumas y saldos
- Cliente - Movimientos
- Cliente - Listado
- Registro movs. cliente
- Cliente - Total pedidos
- Cliente - Líneas pedidos
- Cliente - Listado 10 mejores
- Lista ventas - cliente
- Cliente - Etiquetas
- Clientes - declaración anual
- Estadísticas de ventas
- Libro facturas emitidas
- Cliente - Ventas por productos
- Lista venta CE
- Vendedor - Estadísticas ventas
- Vendedor - Comisión
- Cliente - Pagos vencidos
- Listado de Retenciones Cliente

Archivo

Historial

- Histórico albaranes de venta
- Lista hist. facturas venta
- Hist. recepción devolución
- Lista hist. abono venta
- Registro movs.contabilidad
- Movs. clientes
- Movimientos cliente detallados
- Movs. recordatorio/interés

Administración

Configuración

- Conf. ventas y cobros
- Términos pago
- Formas pago
- Términos recordatorio
- Términos interés
- Códigos de venta estándar

Pagos

Listas

- Bancos
- Documentos a pagar
- Ordenes pago
- Ordenes pago registradas
- Documentos a pagar cerrados
- Ordenes pago cerradas

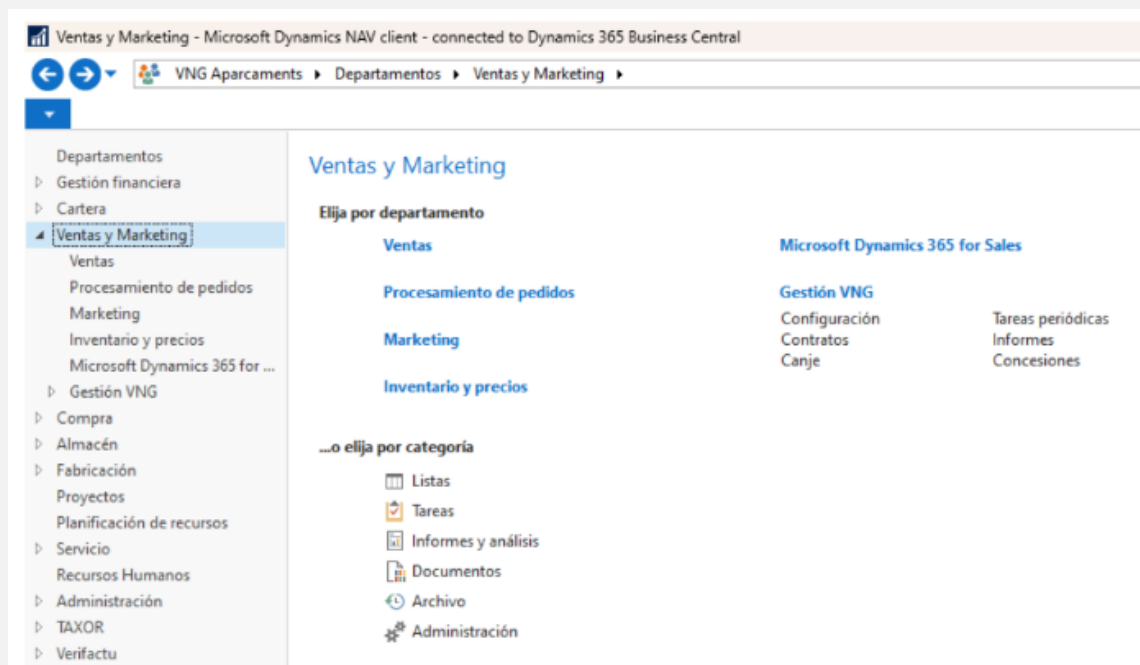
Tareas

- Diario cartera



Vendes i facturació

Es mostren captures de Vendes y Marketing i funcionalitats relacionades amb clients, factures de venda, abonaments, processament de vendes, informes i registres associats.





Altres mòduls visibles o disponibles

D'acord amb les captures del sistema actual, apareixen també visibles o disponibles els mòduls o departaments següents:

- Compra;
- Magatzem;
- Fabricació;
- Projectes;
- Planificació de recursos;
- Servicio;
- Recursos Humanos;
- Administració.

La seva migració, manteniment, activació o revisió funcional s'haurà de determinar durant la fase d'auditoria inicial, en funció del seu ús real, del seu interès operatiu i de la seva adequació a l'entorn de destinació.

S'identifiquen també eines de localització fiscal avançada per automatitzar el cicle de validació i generació de models de l'AEAT, així com les funcionalitats vinculades a TAXOR (connector actual d'integració fiscal) i Verifactu.

