



Logaritme, Serveis Logístics, AIE

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: LSL-2027-27

Tipus: MIXT

Objecte: **Renovació de la llicència, el manteniment i el suport del connector B2BRouter integrat amb l'ERP corporatiu SAGE X3 de Logaritme, Serveis Logístics, AIE**

Exercici: 2027

Contingut

1.	Objecte del contracte	3
2.	Llicències i serveis objecte de renovació	3
3.	Manteniment i suport.	3
3.1.	Manteniment	4
3.2.	Servei de suport	5
4.	Acords i nivells de servei (ANS)	5
5.	Penalitzacions	6
6.	Normes generals i coordinació.....	6
7.	Seguretat dels accessos	7
8.	Confidencialitat.....	7

Plec de prescripcions tècniques per a la renovació de la llicència, el manteniment i el suport del connector B2BRouter integrat amb l'ERP corporatiu SAGE X3 de Logaritme, Serveis Logístics, AIE

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la renovació de la llicència del connector B2BRouter integrat amb l'ERP corporatiu SAGE X3 de Logaritme, Serveis Logístics, AIE, així com la prestació dels serveis associats d'intercanvi de factures electròniques, manteniment, actualització i suport tècnic.

El servei haurà de garantir la continuïtat de la configuració i de les integracions actualment implantades, sense interrupcions ni pèrdua de funcionalitats respecte del servei existent.

2. Llicències i serveis objecte de renovació

- Renovació de la llicència de B2Bconnector integrada amb SAGE X3.
- Servei d'intercanvi de factures electròniques mitjançant la plataforma B2BRouter.
- Connexió amb el servei e.FACT/GEFACT o amb les plataformes de facturació electrònica que corresponguin.
- Manteniment de les configuracions, parametritzacions i integracions actualment implantades.
- Actualitzacions legals i funcionals de la solució.
- Manteniment correctiu i resolució d'incidències.
- Suport tècnic funcional i tècnic.
- Suport en la instal·lació i actualització de noves versions.

3. Manteniment i suport.

3.1. Manteniment

El servei de manteniment haurà de garantir el correcte funcionament de la solució, la seva actualització i la continuïtat de la integració amb SAGE X3. El manteniment inclourà, com a mínim, les actuacions següents:

Manteniment adaptatiu (adaptació als canvis legals)

Adaptació de la solució als canvis normatius i legals que afectin la facturació electrònica durant la vigència del contracte.

S'inclouran les modificacions necessàries en els programes, connectors i mòduls contractats per garantir-ne el compliment normatiu i la continuïtat del servei, sense cost addicional.

Manteniment evolutiu (millores de les aplicacions)

Accés a les noves versions, revisions i actualitzacions del producte publicades per B2BRouter que incorporin millores funcionals, tècniques, de seguretat o d'usabilitat.

El servei inclourà el suport necessari per instal·lar o aplicar aquestes actualitzacions i verificar-ne el correcte funcionament amb SAGE X3.

Manteniment correctiu (resolució d'errades)

Diagnosi i correcció de les errades o incidències que impedeixin o afectin el correcte funcionament de la solució, del connector o de l'intercanvi de factures electròniques.

Les correccions necessàries per restablir les funcionalitats contractades estaran incloses en el servei.

Servei de notificació d'incidències (errades de funcionament)

El servei inclourà el registre, la classificació, el seguiment i l'atenció de les incidències comunicades per Logaritme mitjançant els canals habilitats pel contractista.

Com a mínim, s'haurà de disposar d'un canal web o sistema de tiquets i d'un canal telefònic o de correu electrònic. Cada incidència haurà de disposar d'un identificador que permeti consultar-ne l'estat i fer-ne el seguiment.

3.2. Servei de suport

El servei de suport inclourà l'atenció i resolució de:

- Incidències tècniques i funcionals.
- Dubtes relacionats amb el funcionament del connector.
- Consultes sobre l'operativa d'enviament i recepció de factures.
- Errors en la integració amb SAGE X3.
- Incidències en la comunicació amb les plataformes de facturació electrònica.
- Problemes derivats de la instal·lació o actualització de versions.

El suport es prestarà mitjançant assistència remota, atenció telefònica, correu electrònic o sistema de gestió de tiquets.

Qualsevol accés remot als sistemes de Logaritme requerirà autorització prèvia i es realitzarà mitjançant els mecanismes de connexió segura establerts per Logaritme.

4. Acords i nivells de servei (ANS)

El temps màxim de primera resposta del servei de suport serà de quatre hores laborables des del registre de la sol·licitud.

La primera resposta haurà d'incloure, com a mínim:

- Confirmació del registre de la incidència.
- Classificació inicial de la incidència.
- Identificació del tècnic o equip responsable.
- Primera valoració de l'afectació.
- Previsió de les actuacions següents.

Les incidències es classificaran segons els nivells següents:

- **Crítica:** indisponibilitat total del servei o impossibilitat generalitzada d'enviar o rebre factures, sense alternativa operativa.

- **Alta:** afectació greu del servei o d'una funcionalitat essencial, amb impacte significatiu en l'operativa.
- **Mitjana:** afectació parcial amb possibilitat de continuar l'operativa mitjançant una alternativa.
- **Baixa:** incidència menor, consulta funcional o petició d'informació.

En cas que la resolució no pugui ser immediata, el contractista haurà d'informar Logaritme de la diagnosi, les actuacions en curs, la previsió de resolució i, sempre que sigui possible, facilitar una solució temporal que permeti restablir el servei.

Per a les incidències crítiques, s'haurà de disposar d'un mecanisme específic d'escalat i atenció urgent fora de l'horari habitual, amb cobertura 24 x 7 x 365, d'acord amb les condicions contractades.

5. Penalitzacions

El contractista facilitarà, a petició de Logaritme, la informació necessària per verificar el compliment dels nivells de servei, incloent-hi la relació d'incidències registrades, la seva classificació, els temps de resposta, l'estat i la data de resolució.

Els eventuais incompliments dels nivells de servei es tractaran d'acord amb el que estableixi el Plec de clàusules administratives particulars.

6. Normes generals i coordinació

Logaritme designarà com a responsable del contracte el cap de l'Àrea Economicofinancera.

El contractista designarà un responsable del servei, que actuarà com a interlocutor principal davant de Logaritme i coordinarà les actuacions de manteniment, suport, actualització i resolució d'incidències.

El contractista haurà de mantenir actualitzada la relació de contactes i els mecanismes d'escalat tècnic i funcional.

A petició de Logaritme, es podran efectuar reunions de seguiment per revisar l'estat del servei, les incidències obertes, les actualitzacions previstes i el compliment dels nivells de servei.

7. Seguretat dels accessos

El contractista haurà de complir les polítiques i els procediments de seguretat establerts per Logaritme per a l'accés als seus sistemes d'informació.

Els accessos remots:

- Hauran de ser prèviament autoritzats.
- Es realitzaran mitjançant mecanismes de connexió segura.
- Utilitzaran comptes nominatius i no compartits.
- Es limitaran al temps i als sistemes estrictament necessaris.
- Hauran de quedar registrats i ser traçables.

El contractista comunicarà immediatament qualsevol incident de seguretat que pugui afectar el servei, les credencials, els sistemes o la informació de Logaritme.

8. Confidencialitat

Logaritme i el contractista es comprometen a mantenir la confidencialitat de les dades i informacions a què accedeixin amb motiu de l'execució del contracte, llevat de la informació que sigui de coneixement públic.

El deure de confidencialitat s'estén a qualsevol informació, dada o documentació, independentment del suport en què es trobi, a què el contractista o el seu personal tingui accés per raó de les tasques desenvolupades.

Aquesta informació no podrà ser comunicada, reproduïda ni revelada, totalment o parcialment, a cap persona física o jurídica sense l'autorització prèvia i expressa de Logaritme.

Queda prohibida la realització de captures de pantalla, fotografies o còpies de documentació per a finalitats diferents de les necessàries per executar el contracte. Quan aquestes actuacions siguin imprescindibles, hauran de ser prèviament autoritzades pel responsable del contracte.