

CONVENI ESPECÍFIC ENTRE EL CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA I LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE FACTURA ELECTRÒNICA ALS ORGANISMES AUTÒNOMS DE LA DIPUTACIÓ AIXÍ COM ALS AJUNTAMENTS I ALTRES ENTITATS QUE TENEN SUBSCRIT EL CONVENI ASGEL AMB DIPUTACIÓ DE BARCELONA

ENTITATS QUE INTERVENEN

L'Excm. Sr. Antoni Fogué Moya, president de la Diputació de Barcelona, assistit en aquest acte per la Secretària delegada, Sra. Júlia Fajardo García, en virtut de les facultats delegades en el Decret de la Presidència de la Corporació de data 22 de març de 2010 (BOPB núm. 77, de 31.03.2010).

El Sr. Joan A. Olivares i Obis, com a director gerent, del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant Consorci AOC) que actua per delegació del President del Consorci AOC (resolució d'autorització de signatura de data 14 de desembre de 2010).

Ambdues parts es reconeixen la capacitat legal necessària en la representació en la qual intervenen per subscriure aquest conveni i

ANTECEDENTS I MOTIVACIÓ

L'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les Administracions públiques i del procediment administratiu comú, insta les Administracions públiques a impulsar l'ús i aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, per al desenvolupament de la seva activitat.

Per la seva part, l'article 24 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, reconeix els ciutadans el dret a relacionar-se amb les administracions públiques de Catalunya utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets que estableix la legislació bàsica, i concretament, per a efectuar pagaments i realitzar transaccions, entre d'altres actuacions.

En el mateix sentit anterior es manifesta l'article 6.1 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Aquest dret es concreta en la Disposició addicional sisena de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics del sector públic de Catalunya amb la qual les entitats que integren el sector públic de Catalunya han de garantir en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor de la Llei l'acceptació de la factura electrònica i n'ha de promoure l'extensió entre llurs proveïdors.

De conformitat amb l'article 36.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, és competència pròpia de la Diputació, entre d'altres, l'assistència i la cooperació jurídica, econòmica i tècnica als municipis, especialment als de menor capacitat econòmica i de gestió.

En aquesta línia, la disposició final segona, punt 4, de la Llei 26/2010, preveu que els organismes supramunicipals puguin prestar els serveis necessaris per a garantir l'efectivitat dels drets dels ciutadans en l'àmbit dels municipis que no disposin dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per a prestar-los.

Un dels drets reconeguts als ciutadans, concretament als obligats tributaris, és la possibilitat d'emetre les factures en qualsevol mitjà, en paper o en suport electrònic, tal i com preveu l'article 8 del reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, aprovat per Reial Decret 1496/2003, de 28 de novembre, dret que es confirma en l'article 17 del mateix cos legal, quan regula que l'obligació de la seva remissió pugui ser complida, per qualsevol mitjà, i en particular, per mitjans electrònics.

La Disposició addicional segona de la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics del sector públic de Catalunya disposa que el Consorci AOC ha de desenvolupar aplicacions que ha de posar a disposició dels ens locals perquè puguin complir els drets dels ciutadans que estableix la Llei de l'Estat 11/2007, del 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

El Consorci AOC gestiona un servei que permet la tramesa i facilita la gestió de factures electròniques cap a les Administracions públiques catalanes provinents de qualsevol dels seus proveïdors.

En virtut de les competències pròpies de la Diputació de Barcelona, per acord de Ple de data 24 de febrer de 2005, va aprovar la realització de les actuacions d'assistència i cooperació local relatives a la gestió econòmica local (per acrònim ASGEL) d'aquells municipis de la província que ho sol·licitin, mitjançant la figura de la encomanda de gestió.

La Diputació de Barcelona, per mitjà del conveni ASGEL amb ajuntaments i d'altres entitats locals de la seva demarcació, ofereix el Servei d'Assistència a la Gestió Econòmica Local, on s'utilitzen programaris en xarxa i es tenen guardades, en els servidors informàtics de la Diputació, les dades comptables i de factures registrades de les Entitats que reben aquest suport. Per a una prestació integral, aquests serveis s'han de completar amb la implantació de la factura electrònica, servei que serà incorporat al protocol complementari al conveni ASGEL.

En virtut del pacte segon del conveni marc formalitzat entre el Consorci Administració Oberta de Catalunya i la Diputació de Barcelona per a la promoció i el desenvolupament de projectes i serveis d'administració electrònica en les administracions locals de l'àmbit territorial de la província de Barcelona, les accions concretes de col·laboració es desenvoluparan mitjançant convenis específics.

Per tot l'exposat les parts acorden subscriure un conveni de col·laboració que es regirà pels següents

PACTES

Primer.- Objecte

L'objecte d'aquest conveni és regular les condicions de la prestació, per part del Consorci AOC, del servei de facturació electrònica e.FACT als organismes autònoms de la Diputació de Barcelona, així com als ajuntaments i altres entitats que tinguin signat el conveni ASGEL i estiguin utilitzant la seva xarxa informàtica.

Segon.- Obligacions del Consorci AOC

El Consorci AOC, en la prestació del servei de facturació electrònica, adquireix les obligacions següents:

a) Format de les factures:

- Controlar que el sistema només accepti factures electròniques que es corresponguin a alguna de les versions del format "facturae" que estiguin vigents en cada moment.
- Adaptar el servei e.FACT a les evolucions de format que es produeixin com a conseqüència de les mesures de convergència amb les directives europees en aquest àmbit.

b) Distribució de factures

- Garantir l'entrega amb la qualitat i diligència establertes a les condicions de prestació de servei especificades en els annexos d'aquest conveni.

c) Custòdia de les factures

El Consorci AOC, portarà a terme les funcions de conservació de les factures i dels documents adjunts que les entitats referides al pacte primer hagin rebut electrònicament, en el format original en que hagin estat tramesos.

El Consorci AOC actuarà en nom i per compte dels ens obligats tributaris i es compromet a complir amb els requisits exigits per la normativa vigent en la matèria.

Les factures i els documents adjunts es conservaran durant el temps establert en la corresponent Ordre per la qual s'aproven les taules d'avaluació documental, de conformitat amb l'establert en l'article 10 del Decret 13/2008, de 22 de gener sobre accés, avaluació i tria de documents, o altra normativa que el substitueixi, i la Llei General Tributària. Si aquestes normes estableixen terminis diferents s'estarà a la regulació que fixi un termini superior.

d) Verificació de la signatura electrònica

El Consorci prestarà el servei de verificació de signatura que permeti les entitats referides al pacte primer del conveni disposar d'un mecanisme de control per a verificar la validesa dels certificats digitals emprats, la integritat dels documents i l'autenticitat del seu origen.

e) Registre electrònic de les factures

El Consorci AOC portarà a terme les funcions de registre de les factures electròniques rebudes a través del sistema en les condicions detallades en l'annex I.

f) Comunicació d'altres al servei

El Consorci AOC comunicarà a la Diputació de Barcelona la relació d'ens donats d'alta al servei e.FACT amb periodicitat mínima trimestral a través dels canals que estableixin ambdues parts. La comissió de seguiment definirà els canals de comunicació i podrà revisar la periodicitat d'aquestes comunicacions.

g) Cost del servei

El Consorci AOC prestarà el servei e.FACT sense cap cost per a les administracions locals catalanes.

Tercer.- Obligacions de Diputació de la Barcelona

La Diputació de Barcelona accepta les condicions de prestació del servei e.FACT vers la relació entre les entitats referides al pacte primer d'aquest conveni i el Consorci AOC i adquireix els compromisos següents :

- a) Realitzar les actuacions necessàries perquè els seus Organismes Autònoms i entitats adherides al conveni ASGEL puguin recepcionar les factures en format electrònic, emeses per qualsevol empresa proveïdora, a través del servei e.FACT.
- b) Incloure els serveis de factura electrònica en el protocol complementari al conveni ASGEL.
- c) Promoure que els ens locals referits al pacte primer d'aquest conveni, i que hagin sol·licitat a la Diputació l'adhesió al servei de recepció de factures en format electrònic (en endavant entitats adherides al servei e.FACT), tramitin la corresponent sol·licitud d'alta al servei e.FACT, mitjançant el formulari que els hi serà lliurat per la Diputació i que contindrà la modalitat d'accés i les funcionalitats preestablertes per aquesta.
- d) Garantir que els ens locals usuaris del servei coneixen i accepten les condicions de prestació i l'acord de nivell de servei que consten a l'annex del present conveni.
- e) En les actuacions de difusió del servei e.FACT (presentacions, web, tríptics, documents, etc.) els ens usuaris hauran de fer referència a la col·laboració del Consorci AOC d'acord amb les normes de publicitat i difusió publicades al web www.aoc.cat.

- g) Comprometre's a que les entitats adherides al servei e.FACT, publiquin un enllaç en la seva seu electrònica cap a la bústia de lliurament de factures del servei e.FACT, o bé facilitin un servei equivalent que garanteixi que qualsevol empresa proveïdora pugui enviar a l'organisme receptor factures en format electrònic.
- h) Informar al Consorci AOC, per compte de les entitats adherides al servei e.FACT, sobre els estats de tramitació de les factures i les dades de registre d'entrada que figuren en la xarxa telemàtica de l'ASGEL, a través del sistema d'informació d'estats.
- i) Comunicar al Consorci AOC les entitats que es donin de baixa del conveni ASGEL. Aquesta comunicació s'efectuarà en un termini màxim de tres mesos a comptar de la data en que la Diputació sigui coneixedora de la voluntat de l'entitat usuària de l'e.FACT.

Quart.- Limitacions de responsabilitats del Consorci AOC

El Consorci AOC no es fa responsable dels possibles danys als usuaris del sistema en els supòsits següents:

- a) Davant de qualsevol incidència derivada del mal funcionament del maquinari o el programari de base de Diputació de Barcelona.
- b) Caigudes o mal funcionament en els sistemes propis de Diputació de Barcelona o de l'entitat signatària de l'addenda al conveni ASGEL (entitat adherida), plataformes connectades o les xarxes de comunicació emprades per connectar-se al hub directament.
- c) Caigudes o mal funcionament en els sistemes propis dels proveïdors de Diputació de Barcelona o de l'entitat adherida, plataformes connectades o les xarxes de comunicació emprades per connectar-se al hub directament.

Cinquè.- Coordinació i seguiment

Pel seguiment del servei objecte d'aquest conveni es constitueix una comissió de seguiment integrada per membres del Consorci AOC i de la Diputació de Barcelona.

Diputació de Barcelona designa al cap del servei d'Assistència a la Gestió Econòmica Local com a persona responsable de la coordinació i el seguiment del servei objecte d'aquest conveni.

Per la part del Consorci AOC la persona que es designi a tal efecte pel seu director gerent.

Sisè.- Condicions de Prestació del servei

Les condicions de prestació del servei vigents en el moment de la signatura del conveni es detallen als annexos d'aquest document que inclouen la següent informació:

- Funcionalitats del servei

- Model general de prestació de servei
- Acord de nivell de servei

Qualsevol variació significativa en aquestes condicions serà comunicada als corresponents responsables de coordinació segons el procediment que es detalla als annexos d'aquest conveni.

Setè.- Protecció de dades de caràcter personal LOPD

En el cas que el Consorci AOC directament o a través del seu proveïdor amb el corresponent contracte de tractament, tinguin accés a dades de caràcter personal es considerarà encarregat del tractament de les dades, d'acord amb l'article 12 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i es compromet a adoptar i a implantar, quan sigui necessari, les mesures tècniques de seguretat previstes pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei 15/1999, de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal .

Vuitè- Durada del Conveni

El conveni serà vigent des de la seva signatura fins a 31 de desembre 2011, i serà prorrogat automàticament per períodes d'un any.

El conveni podrà ser denunciat per qualsevol de les parts. Si es denuncia la vigència del conveni per part del Consorci AOC, aquesta haurà de comunicar-la amb una antelació de sis mesos. Per la seva part, la denúncia efectuada per la Diputació de Barcelona haurà de ser comunicada amb una antelació mínima de tres mesos.

Novè.- Causes d'extinció

Són causes d'extinció del present conveni:

- a) El transcurs de la vigència del present acord.
- b) El mutu acord de les parts manifestat per escrit.
- c) L'ús de l'aplicació per a finalitats diferents a les previstes en aquest conveni.
- d) L'incompliment greu i reiterat per qualsevol de les dues parts d'alguna de les estipulacions essencials del conveni.
- e) La impossibilitat legal o material per continuar amb l'objecte del conveni.
- f) La denúncia de la vigència del conveni per qualsevol de les parts.
- g) Qualsevol altra prevista en la normativa vigent d'aplicació.

Qualsevol transgressió de les estipulacions del present conveni permetrà a la part perjudicada optar per exigir-ne el compliment o la seva resolució.

Desè- Legislació aplicable i jurisdicció competent

Aquest conveni té naturalesa jurídica administrativa i per a la resolució dels conflictes que poguessin sorgir de la seva interpretació, compliment, extinció, resolució i efectes, les parts se sotmeten a la jurisdicció contenciosa administrativa.


I en prova de conformitat, les persones que l'atorguen signen el present conveni amb efectes des de la data de la darrera de les signatures de les persones que hi intervenen.

Certificació
de text
autèntic
2010.12.22
11:50:55
+01'00'

Per Diputació de Barcelona

Pel Consorci AOC

CPISR-1
Antoni
Fogué
Moya

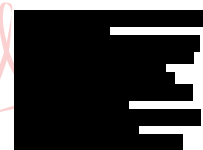


Antoni Fogué Moya
President



Joan A. Olivares i Obis
Director gerent

CPISR-1
Maria Julia
Fajardo
Garcia



Júlia Fajardo García
Secretària delegada

ANNEXOS: CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Annex I. Funcionalitats del servei

El servei e.FACT ofereix les funcionalitats següents:

a) Recepció de factures.

Els proveïdors de les administracions usuàries del servei poden lliurar les factures a través de la bústia de lliurament. Aquesta funcionalitat consisteix en un portal fàcilment integrable en la seu electrònica de l'ens receptor i ofereix uns serveis mínims de càrrega, enviament de factures i de consulta del seu estat.

També es poden enviar factures electròniques a través de les plataformes privades que presten serveis de facturació electrònica i integrades al hub o intercanviador del servei e.FACT.

b) Distribució de factures.

La distribució de les factures emeses pels proveïdors de les administracions usuàries del servei, independentment de la modalitat de lliurament, s'efectua mitjançant el hub. Aquest és l'element que s'encarrega de l'encaminament de les factures i dels estats de la seva tramitació, entre la plataforma d'emissió i la plataforma de recepció.

c) Registre de factures

L'organisme receptor es compromet a registrar les factures i informar al hub en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció.

L'organisme receptor encarrega al Consorci AOC el registre automàtic de les factures en el registre electrònic auxiliar habilitat per a la recepció dels documents associats als serveis prestats pel Consorci AOC, el titular del qual són les diferents entitats usuàries. En cap cas comporta una cessió al Consorci AOC de competències de registre.

d) Validació de la signatura electrònica

El servei e.FACT realitzarà la validació de la signatura electrònica i dels certificats digitals emprats.

e) Custòdia de factures

El servei e.FACT realitzarà la custòdia de les factures utilitzant el portal de custòdia del servei. Per custòdia de factures s'entén el seu arxiu electrònic durant el temps establert legalment.

Es disposa addicionalment dels següents funcionalitats:

- Cerca de factures: possibilitat de buscar factures segons diferents paràmetres.
- Visualització de factures: possibilitat de mostrar les factures en diferents formats.

- Descàrrega i impressió de factures: s'obté una còpia en local dels documents originals seleccionats que poden ser impresos.

f) Format de les factures electròniques

El servei treballa amb el format de factura “facturae” a partir de la versió 3.0 i posteriors. Les característiques d'aquest format i la seva evolució estan descrites en el portal www.facturae.es.

Annex II. Model general de prestació de serveis del Consorci AOC per a la Diputació de Barcelona

Suport

El Consorci AOC proporcionarà suport en els àmbits funcionals, tecnològics, explotació i formació a la Diputació de Barcelona en la implantació i gestió dels serveis del Consorci AOC en els ajuntaments de la província. Aquest suport tindrà el següent abast:

1) Suport funcional

El Consorci AOC oferirà el suport funcional i documental necessari a la Diputació per a garantir una bona transferència del coneixement dels serveis del Consorci AOC en relació als aspectes associats al funcionament i la seva configuració.

2) Suport en l'explotació

El Consorci AOC es compromet a donar suport en l'explotació dels seus serveis en els següents àmbits:

- **Manteniment correctiu i incidències:**

- El Consorci AOC oferirà suport en la gestió de les consultes, peticions i resolució de les incidències funcionals i tecnològiques pròpies dels serveis del Consorci AOC, d'acord amb el nivell de servei publicat al web www.aoc.cat.
- El Consorci AOC s'encarregarà de gestionar les modificacions menors dels serveis per adaptar-se a canvis tecnològics, funcionals o jurídics.
- El Consorci AOC s'encarregarà de validar, prioritzar, planificar i desenvolupar les peticions de millores dels serveis, en funció de la seva criticitat, l'interès general dels seus usuaris i els recursos econòmics i de personal disponibles.

- **Suport tecnològic:** El Consorci AOC oferirà suport tecnològic a la Diputació per a garantir:

- les integracions amb la resta de serveis corporatius de la Diputació i/o del Consorci AOC.
- la paquetització i desplegament de noves versions, en el cas de serveis del Consorci AOC instal·lats a la Diputació, respectant totes les configuracions i personalitzacions desplegades prèviament. En aquest cas, caldrà establir les condicions tècniques i d'accés necessàries als serveis per a poder avaluar les incidències i garantir el compliment de l'acord de nivell de servei publicat al web www.aoc.cat.

3) Suport de formació

El Consorci AOC realitzarà un pla de formació per a cadascun dels serveis, al qual s'hi podran acollir els seus usuaris dels serveis de la Diputació de Barcelona. Aquest pla de formació serà complementari a les actuacions específiques de formació que la Diputació consideri oportú realitzar.

4) Evolució dels serveis

El Consorci AOC s'encarregarà del manteniment evolutiu dels serveis, incorporant les millores que facin falta per garantir el compliment de les necessitats dels usuaris.

El Consorci AOC s'encarregarà de validar, prioritzar, planificar i desenvolupar les peticions de millores dels serveis, en funció de la seva criticitat, l'interès general dels ens usuaris i els recursos econòmics i de personal disponibles.

Interlocució amb els ens usuaris

Per als àmbits de suport descrits anteriorment, la Diputació serà l'interlocutor dels ens usuaris actuant com a centre de suport de primer nivell, recollint, canalitzant i filtrant les peticions, consultes i incidències, i remetre aquelles pròpies dels serveis del Consorci AOC, pels canals que s'estableixin, d'acord al nivell de servei publicat al web www.aoc.cat.

Limitacions i condicionants

Aquest model general de prestació de serveis es limita als serveis del Consorci AOC que:

- estan hostatjats al Consorci AOC i que la Diputació ofereix als ajuntaments de la província.
- estan hostatjats a la Diputació i el nucli del codi dels serveis no ha estat modificat, i per tant és el mateix que el dels serveis central del Consorci AOC.

Les integracions amb els serveis corporatius de la Diputació són responsabilitat de la Diputació.

El desplegament de noves versions de serveis del Consorci AOC instal·lats a la Diputació seran responsabilitats de la Diputació, sinó es faciliten les condicions tècniques i d'accés requerides pel Consorci.

El Consorci AOC no oferirà suport a les consultes, peticions i incidències fora de l'àmbit de les administracions locals catalanes.

En el cas que la Diputació modifiqui el codi del nucli dels serveis, el Consorci AOC no es farà responsable del suport abans esmentat.

Les modificacions de parts dels serveis per la Diputació, que no afecten al nucli dels serveis, seran responsabilitat exclusiva de la Diputació, i el Consorci AOC no té cap responsabilitat de donar-hi suport.

Annex III. Acord de Nivell de Servei

1 Suport

1.1 Horari de Suport

Els serveis del Consorci AOC proporcionen els mecanismes de suport a l'usuari i gestió d'incidències necessaris en funció de la criticitat del sistema i l'horari en la que es produeixi la incidència.

1.1.1. Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU)

El Consorci AOC disposa d'un servei de suport telefònic a través del centre d'atenció a l'usuari (CAU). L'horari de suport del Consorci AOC per atendre i gestionar telefònicament les incidències és el següent:

- Tot l'any
 - De dilluns a divendres 8h a 19h
- Excepcions: dies festius de l'Estat i de Catalunya

Dins aquest horari, es pot contactar amb el servei de suport per reportar incidències en el servei. Aquestes incidències seran canalitzades al segon nivell quan sigui necessari, o es solucionaran al moment.

1.1.2. Horari garantit (amb suport tècnic especialitzat)

Període de temps en que es disposa de suport tècnic especialitzat en la resolució d'incidències tècniques dels serveis del Consorci AOC.

- Tot l'any (excepte estiu)
 - De dilluns a dijous de 09:00h a 18:00h
 - Divendres de 09:00h a 15:00h
- Estiu (15 de juny a 15 de setembre) de 8:00h a 15:00h
- Excepcions: dies festius de l'Estat, de Catalunya i de la ciutat de Barcelona

1.1.3. Horari supervisat (amb suport tècnic de monitoratge):

Les plataformes que donen suport als serveis del Consorci AOC compten amb un servei de monitoratge i gestió de sistemes en horari 24x7.

En cas de detectar alguna incidència en el servei, el grup d'operadors 24x7 disposen dels procediments adients per a restablir el servei ràpidament, o bé escalar la incidència al responsable del Consorci AOC.

1.2 Procediment

1.2.1 Documentació

La documentació del servei es publicarà a la web www.aoc.cat, en l'apartat del servei corresponent, o és sol·licitarà per correu electrònic a l'adreça suport@aoc.cat

1.2.2 Canals

Els canals de relació i de comunicació per suport de les incidències tècniques específiques del servei e.FACT entre la Diputació de Barcelona i el Consorci AOC són els següents:

- **Telefònic:** 902 013 448
- **Correu electrònic:** efact@aoc.cat

Els canals de relació i de comunicació de la resta d'incidències entre la Diputació de Barcelona i el Consorci AOC són els següents:

- **Telefònic:** SAU 902 877 879
- **Correu electrònic:** suport@aoc.cat

L'horari d'accés als serveis del SAU és el descrit dins de l'horari garantit. I l'horari d'accés als serveis de suport tècnic és el descrit en l'horari supervisat.

1.2.3 Recepció i seguiment de les incidències

- **Classificació de les incidències:** Les incidències poden ser del tipus:

- Incidència general en la disponibilitat del servei.
- Incidència amb un usuari o una sol·licitud concreta.

En ambdós casos s'obrirà la incidència via un dels canals de suport. Si és via telefònica es donarà directament el número d'incidència per al posterior seguiment. Si és via correu electrònic, s'enviarà un missatge amb el número d'incidència assignat en el moment que aquesta s'enregistri dins el sistema.

- **Mecanismes de seguiment i consulta d'estat:** els usuaris podran consultar el seguiment les incidències via telefònica, per correu electrònic o bé mitjançant altres eines de seguiment d'incidències.

1.2.4 Tipus d'incidències

Les incidències es classifiquen en les següents tipologies:

- **Incidència crítica:** L'aplicació no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en la operativa normal de funcionament del servei.
- **Incidència greu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix la operativa normal de les funcionalitats bàsiques del servei.

- **Incidència lleu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té un impacte lleu i no impedeix la operativa normal del servei.

1.2.5 Temps de resposta i resolució de les incidències

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitzen dins l'horari de suport garantit:

- **Temps de resposta.** Des que la incidència es comunicada al CAU fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- **Temps de resolució.** Des que la incidència es comunicada al CAU fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Durant el període de servei el Consorci AOC garantirà els següents temps de resposta amb els perfils assignats que es mostren a la taula:

Incidència	Temps de resposta	Temps de resolució	% de resolució dins del temps compromès
Incidència crítica	1 hora	8 hores	90%
Incidència greu	2 hora	16 hores	90%
Incidència lleu	4 hores	48 hores	90%

2 Disponibilitat i rendiment

2.1 Nivell de disponibilitat

- Disponibilitat continuada del servei **24x7**
- Nivell de disponibilitat: **superior al 98%**
- Excepcions al nivell de disponibilitat: actuacions d'operacions planificades i incidències de tercers que pugin afectar al servei.

2.2 Temps mig de resposta i concurrència

- Temps mig de resposta: màxim de **15 segons en el 90% dels casos**
- Temps de resposta a partir del qual es considera **fora de servei: 60 segons**

3 Alta dels serveis

Els organismes autònoms de la Diputació i les entitats adherides al servei e.FACT del Protocol complementari al conveni d'Assistència a la Gestió Econòmica Local (ASGEL) de la Diputació de Barcelona, tramitaran l'alta als serveis a través del portal EACAT, www.eacat.cat.

El formulari d'alta contindrà la modalitat d'accés i les funcionalitats preestablertes per la Diputació de Barcelona i que les entitats han acceptat amb la seva adhesió.

4 Assegurament de la qualitat del servei

Informes de seguiment de compliment de l'ANS

El Consorci AOC elabora informes interns periòdicament de seguiment del compliment dels indicadors de l'ANS de cada servei. Prèvia petició, un extracte d'aquests informes es podrà posar a disposició dels ens usuaris del servei que ho sol·licitin.

4.1 Assegurament del compliment de l'ANS

Els serveis del Consorci AOC estan dimensionats per a donar el nivell de servei descrit en aquest document. Periòdicament es fa un seguiment de l'ANS i, en funció del nivell d'activitat actual i de la càrrega prevista, s'emprenen actuacions de redimensionament dels recursos tecnològics i organitzatius per assegurar el seu compliment.

4.2 Gestió dels canvis de les condicions de prestació del servei

La gestió dels canvis en les condicions de la prestació del servei serà la següent:

1. Els canvis que suposin als ens usuaris del servei el desenvolupament i implantació de noves funcionalitats hauran de comunicar-se amb una antelació de 3 mesos.
2. Els canvis en que suposin una merma o reducció de funcionalitats significatives del servei seran comunicades amb 3 mesos d'antelació.
3. Altres tipus de canvis, no inclosos en els apartats anteriors, que suposin un impacte significatiu en el servei es comunicaran als ens usuaris amb antelació suficient, de com a mínim 15 dies.
4. Els canvis menors es publicaran al web del Consorci AOC www.aoc.cat i no es comunicaran individualment a cada ens usuari del servei.