

CONVENI ENTRE L'AJUNTAMENT DE LES BORGES DEL CAMP I EL CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FACTURACIÓ ELECTRÒNICA, E.FACT

Barcelona, 10 de novembre de 2011

REUNITS

D'una part l'Il·lustríssim Sr. Joaquim Calatayud Casals, com a alcalde de l'Ajuntament de les Borges del Camp, que actua en nom i representació d'aquest, que actua facultat per a aquest acte en virtut de l'habilitació legal conferida per l'article 53 del decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

D'altra part el Sr. Joan A. Olivares Obis, director gerent del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant Consorci AOC), que actua per autorització de la Presidenta del Consorci AOC, per resolució de 13 de maig de 2011.

Les parts tenen i es reconeixen mútuament capacitat legal suficient per a l'atorgament d'aquest document i

EXPOSEN

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.

L'Ajuntament de les Borges del Camp està interessat en la utilització del servei de facturació electrònica que ofereix el Consorci AOC.

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 a l'Ajuntament de les Borges del Camp del servei e.FACT que permet la tramesa i facilita la gestió de factures electròniques provinents de qualsevol dels seus proveïdors.

Segon.- Obligacions del Consorci AOC

El Consorci AOC adquireix, en la prestació del servei de facturació electrònica, 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 produeixen 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 l'acord de nivell de servei especificat en el pacte sisè d'aquest conveni.

c) Custòdia de les factures

El Consorci AOC, en el cas que l'Ajuntament de les Borges del Camp ho sol·liciti en el corresponent formulari d'alta del servei, portarà a terme les funcions de conservació de les factures i dels documents adjunts que l'Ajuntament de les Borges del Camp hagi rebut electrònicament en el format original en què 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 a la Llei General Tributària.

d) Verificació de la signatura electrònica

El Consorci presta un servei de verificació de la signatura que permet a l'Ajuntament de les Borges del Camp disposar d'un mecanisme de control per 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, en el cas que l'Ajuntament de les Borges del Camp ho sol·liciti en el corresponent formulari d'alta del servei, 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) Cost del servei

El Consorci AOC presta els serveis sense cap cost per a les administracions públiques usuàries.

Tercer .- Obligacions de l'Ajuntament de les Borges del Camp

L'Ajuntament de les Borges del Camp accepta les condicions de prestació del servei e.FACT i adquireix els compromisos següents:

- a) Realitzar les actuacions necessàries per acceptar la recepció de factures en format electrònic a través del servei e.FACT per a qualsevol empresa proveïdora.
- b) Emplenar el corresponent formulari d'alta del servei, on s'especificarà les modalitats d'accés i les funcionalitats seleccionades entre les que s'ofereixen.
- c) Publicar un enllaç a la seva seu electrònica cap a la bústia de lliurament de factures del servei e.FACT o bé facilitar un mecanisme equivalent, que garanteixi que qualsevol empresa proveïdora pot enviar a l'organisme receptor factures en format electrònic sense cost.
- d) Donar compliment a les obligacions legals de:
 - registre d'entrada de les factures electròniques
 - custòdia de les factures electròniques
 - verificació de la signatura electrònica de les factures per garantir la validesa dels certificats digitals emprats, la integritat dels documents i l'autenticitat del seu origen.

Aquestes operacions les pot realitzar directament l'organisme receptor o bé, si es sol·licita en el formulari d'alta del servei, es poden encarregar parcialment o total al Consorci AOC.

- e) Informar sobre els estats de tramitació de la gestió de la factura i dades de registre d'entrada a través del sistema d'informació d'estats

Quart.- Limitacions de responsabilitats del Consorci AOC

El Consorci AOC no es fa responsable pels 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 propi de l'Ajuntament de les Borges del Camp.
- b) Caigudes o mal funcionament en els sistemes propis de l'Ajuntament de les Borges del Camp, 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 l'Ajuntament de les Borges del Camp, 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 representants d'ens usuaris del servei.

L'Ajuntament de les Borges del Camp designarà una persona responsable de la coordinació i el seguiment dels serveis objecte d'aquest conveni.

Sisè.- Condicions de Prestació del Servei

Les condicions de prestació del Servei vigents en el moment de la signatura del conveni (inclou l'acord de nivell de servei) es detallen a l'annex I d'aquest document. Qualsevol variació significativa en aquestes condicions serà comunicada als corresponents responsables de coordinació segons el procediment que es detalla a l'annex I d'aquest conveni. La versió vigent de les condicions de prestació del servei estarà publicada a la web www.aoc.cat.

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 tindrà una vigència d'un any produint efectes des de la data que consta a l'encapçalament del mateix. D'altra banda, el conveni es prorrogarà automàticament per períodes d'un any.

Si el Consorci AOC denuncia la vigència del conveni ho haurà de comunicar amb una antelació de sis mesos. Per la seva part, la denúncia efectuada per l'Ajuntament de les Borges del Camp 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 conveni
- b) El mutu acord de les parts manifestat per escrit.
- c) L'ús de l'aplicació per a finalitats diferents a les que en motiven la cessió.
- d) L'incompliment greu i reiterat per qualsevol de les dues parts d'alguna de les estipulacions essencials del conveni i dels seus annexos i addendes.
- 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 parts signen aquest conveni amb efectes des de la data esmentada a l'encapçalament.

Per l'Ajuntament de les Borges del Camp

Pel Consorci AOC

Joaquim Calatayud Casals
Alcalde

Joan A. Olivares i Obis
Director gerent

Annex I. Condicions de Prestació i Acord de Nivell de Servei de l'e.FACT

1 Condicions de prestació 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 les factures a través del hub (o intercanviador) de factures. A aquesta darrera modalitat es poden acollir tant els emissors de factures com les plataformes privades que presten serveis de facturació electrònica.

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 (o intercanviador)**. 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.

Per a realitzar l'operació del registre d'entrada es poden seleccionar dues alternatives:

- L'organisme receptor pot encarregar 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 és l'Ajuntament de les Borges del Camp. En cap cas comporta una cessió al Consorci AOC de competències de registre.
- L'organisme receptor assumeix la responsabilitat de registrar l'entrada de les factures, ja sigui de forma manual, o bé mitjançant el registre electrònic i informar del número d'assentament a través del sistema d'informació d'estats.
- En el cas que l'organisme receptor no informi al hub del número d'assentament de registre en el termini de 24h, el Consorci AOC podrà registrar la factura en el Registre electrònic auxiliar habilitat per a la recepció dels documents associats als serveis prestats pel Consorci

AOC, per a garantir als proveïdors el compromís de registre en un termini màxim de 24 hores.

d) Gestió de factures

Per a la gestió de les factures es pot utilitzar el portal del receptor que facilita el Consorci AOC o bé eines pròpies del receptor connectades al servei eFACT. Les funcionalitats disponibles per a cada alternativa són les següents:

- Utilització del portal del receptor

La gestió de les factures es pot realitzar mitjançant les funcionalitats del **portal del receptor**, que es descriuen a continuació:

- Registre de factures per alguna de les alternatives especificades en l'apartat anterior.
- Verificació de la signatura electrònica: permet disposar d'un mecanisme de control per verificar la integritat dels documents i la validesa dels certificats emprats.
- Custòdia de factures: s'arxiven electrònicament les factures 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.

El Consorci AOC posarà a disposició de l'Ajuntament de les Borges del Camp les eines de gestió del dipòsit de factures i documents adjunts, juntament amb la signatura generada o validada d'acord amb el que estableixi la normativa vigent en la matèria proporcionant un codi d'identificació associat a cada document. Aquest codi permetrà l'accés al document factura associat i existent al dipòsit. S'ofereix a més una funcionalitat que permet la impressió de les factures després de la verificació de la signatura juntament amb els codis PDF417 que permetin la seva verificació amb el document original electrònic.

- Publicació d'estats: permet actualitzar l'estat de tramitació de la factura seleccionada.

- Eines pròpies del receptor connectades al servei eFACT

També es poden gestionar les factures utilitzant **eines pròpies del receptor connectades al servei eFACT**. En aquesta modalitat d'accés s'ofereixen opcionalment les funcionalitats següents:

- Registre de factures per alguna de les alternatives especificades en l'apartat anterior.
- Verificació de la signatura electrònica: permet disposar d'un mecanisme de control per verificar la integritat dels documents i la validesa dels certificats emprats.
- Custòdia de factures: s'arxiven electrònicament les factures durant el temps establert legalment.
 - 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.

e) 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.

2 Acord de nivell de servei (ANS)

2.1 Horari de Suport

2.1.1 Horari garantit (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 les incidències és el següent:

- Tot l'any (excepte estiu)
 - De dilluns a dijous de 08:30h a 17:00h
 - Divendres de 08:30h a 15:00h.
- Estiu (15 de juny a 15 de setembre) de 8:00h a 15:00h
- Excepcions: dies festius de Catalunya i de la ciutat de Barcelona

2.1.2 Horari supervisat (amb suport tècnic):

L'horari supervisat, durant el qual es disposa del suport de tècnics és el següent:

- Tot l'any (excepte estiu)

- De dilluns a dijous de 09:00h a 17:30h
- 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

2.2 Procediment

2.2.1 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

2.2.2 Canals

Els canals de relació i de comunicació d'incidències entre l'Entitat i el Consorci AOC són els següents:

- **Telefònic:** CAU 902 901 080
- **Correu electrònic:** suport@aoc.cat

L'horari d'accés als serveis del CAU 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.

2.2.3 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 el posterior seguiment. Si és via correu electrònic, s'enviarà un missatge amb el número d'incidència assignat en el moment que aquesta es registri dins el sistema.

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

2.2.4 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.

2.2.5 Temps de resposta i resolució de les incidències

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència:

- **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. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport garantit.
- **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. El temps de resolució es compta sols dins de l'horari de suport supervisat.

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	6 hores	90%
Incidència greu	2 hora	12 hores	90%
Incidència normal	4 hores	48 hores	90%

2.3 Disponibilitat i rendiment

2.3.1 Nivell de disponibilitat

- Disponibilitat continuada del servei **24x7**
- Nivell de disponibilitat (dins de l'horari garantit): **superior al 95%**
- Excepcions al nivell de disponibilitat: actuacions d'operacions planificades i incidències de tercers que pugin afectar al servei.

2.3.2 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**

2.4 Assegurament de la qualitat del servei

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.5 Gestió dels canvis de les condicions de prestació del servei

Els canvis en les condicions de la prestació del servei que suposin un impacte significatiu en el servei es comunicaran a les administracions usuàries amb antelació suficient, de com a mínim 15 dies.

Els canvis menors no es comunicaran.