

ÍNDEX

1.	ANTECEDENTS	3
2.	GLOSSARI	3
3.	INTRODUCCIÓ	4
4.	OBJECTE	4
5.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	5
5.1.	SERVEIS DE MANTENIMET EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA DE BASE EKON ERP.....	5
5.2.	SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU DE LA PLATAFORMA DE BASE EKON ERP	5
5.3.	SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU DEL PROGRAMARI EKON ERP PER A AMSA.....	5
5.4.	SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU DEL PROGRAMARI EKON ERP PER A AMSA..	5
6.	CRITERIS PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS	5
6.1.	MANTENIMENT EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA BASE	6
6.2.	MANTENIMENT CORRECTIU DE LA PLATAFORMA BASE	6
6.3.	MANTENIMENT EVOLUTIU DEL PROGRAMARI PER A AMSA.....	6
6.4.	MANTENIMENT CORRECTIU DEL PROGRAMARI PER A AMSA.....	6
6.5.	GARANTIA DEL PROGRAMARI.....	7
6.6.	CONTROL DE VERSIONS	7
6.7.	GESTIÓ DE LA DEMANDA.....	7
7.	REQUERIMENTS DE L'ADJUDICATARI PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	8
7.1.	HOMOLOGACIÓ DE "PARTNER"	8
7.2.	PERFILS PROFESSIONALS ADSCRITS AL SERVEI	8
7.2.1.	CAP DE PROJECTE.....	8
7.2.2.	CONSULTOR FUNCIONAL.....	9
7.2.3.	ARQUITECTE DE DADES	9
7.2.4.	ANALISTA / PROGRAMADOR	9
7.2.5.	TÈCNIC DE SISTEMES	10
7.3.	DISPONIBILITAT I ASSIGNACIÓ DELS RECURSOS	10
8.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	10
9.	COBERTURA HORÀRIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU.....	12
9.1.	ACTUACIONS PROGRAMADES.....	12
9.2.	CATEGORITZACIÓ D'INCIDÈNCIES.....	12
9.2.1.	DESCRIPCIÓ DE LES PRIORITATS	13
9.2.2.	CLASSIFICACIÓ DE L'IMPACTE.....	14
9.2.3.	CLASSIFICACIÓ DE LA URGÈNCIA.....	14
9.3.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	15
9.4.	CONCEPTES I DEFINICIONS.....	15
9.4.1.	INCIDÈNCIES	15
9.4.2.	PETICIONS DE SERVEI	16
9.4.3.	TEMPS DE DETECCIÓ.....	16
9.4.4.	TEMPS DE RESPOSTA	16
9.4.5.	TEMPS DE RESOLUCIÓ.....	16
10.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	16
10.1.	MODEL DE RELACIÓ	16
10.2.	LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	17

10.3. UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	17
10.4. DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC D'AMSA.....	17
10.5. ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES D'AMSA.....	17
10.6. PROACTIVITAT.....	18
10.7. IDIOMA.....	18

ÍNDEX DE FIGURES I TAULES

Figura 1	Cobertura horària dels serveis de manteniment.....	12
Figura 2	Matriu de classificació de les prioritats de les incidències.....	13
Figura 3	Acords de nivell de servei (manteniment correctiu).....	15

1. ANTECEDENTS

Aigües de Manresa, S.A. ha tingut una evolució constant al llarg dels anys tant pel que fa al tipus d'activitat desenvolupada com per l'àmbit territorial d'actuació. El territori natural per a Aigües de Manresa, S.A. és el Bages, tant les poblacions de la plana solcada per la Sèquia com els pobles enfilats als turons o escampats per les valls.

L'activitat desenvolupada és la gestió dels següents serveis destinats al desenvolupament del territori de Manresa i el seu entorn:

- El servei d'abastament d'aigua potable, el servei de clavegueram i l'explotació dels sistemes de sanejament en alta, consistents en la captació, el tractament, l'emmagatzematge, el control sanitari, la conducció i la distribució d'aigua potable per a nuclis urbans, agrícoles i industrials així com la recollida, la conducció, l'evacuació, el sanejament i la depuració d'aigües residuals al terme municipal de Manresa i als termes municipals de la rodalia amb qui concerta els serveis.
- La planificació i execució d'obres i serveis d'infraestructura en els àmbits del cicle integral de l'aigua i el sanejament així com la gestió i explotació de les esmentades obres i serveis.
- Servei de laboratori de salut pública consistent en la recollida i transport de mostres i la realització de determinades analítiques d'aigües de consum. També analitza aigües residuals, continentals, fang i compost de depuradora i, sòls.
- La promoció i organització d'accions formatives i de conscienciació en relació amb el cicle integral de l'aigua i el medi ambient, així com la posada en marxa d'iniciatives de protecció i defensa del medi ambient, del paisatge, dels elements naturals i dels conjunts urbans i historicoartístics.
- La prestació de serveis de consultoria i assistència tècnica en els camps del cicle integral de l'aigua i el medi ambient.
- La prestació i gestió de serveis de caràcter esportiu, manteniment de la via pública, enllumenat i jardineria, d'esbarjo, docents, assistencials i sanitaris i altres d'interès públic i social, així com la col·laboració amb entitats públiques i privades en el foment d'aquestes activitats.

2. GLOSSARI

Terminologia abreujada que s'utilitza en el document:

AMSA	<i>Aigües de Manresa, S.A.</i>
ANS	<i>Acord de Nivell de Servei (ANS)</i>
CAU	<i>Centre d'Atenció a l'Usuari</i>
ENS	<i>Esquema Nacional de Seguretat</i>
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>

<i>LOPD</i>	<i>Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal</i>
<i>NBD</i>	<i>Next Business Day (Següent dia laborable)</i>
<i>PCA</i>	<i>Plec de Clàusules Administratives</i>
<i>PPT</i>	<i>Plec de Prescripcions Tècniques</i>
<i>RDBMS</i>	<i>Sistema Relacional de Base de Dades</i>
<i>RGPD</i>	<i>Reglament General de Protecció de Dades</i>
<i>SI</i>	<i>Sistema d'Informació</i>
<i>SLA</i>	<i>Service Level Agreement (Acord de Nivell de Servei)</i>
<i>SO</i>	<i>Sistema Operatiu</i>
<i>TIC</i>	<i>Tecnologies de la Informació i Comunicació</i>

3. INTRODUCCIÓ

AMSA disposa de la plataforma de programari EKON en el següents entorns:

- EKON ERP

El sistema opera en la plataforma de maquinari que AMSA disposa en les seves dependències (on-premise). En el cas de l'ERP, aquest compta amb diferents adaptacions i integracions amb altres sistemes, desenvolupades específicament per satisfer les necessitats d'AMSA.

La plataforma es suporta sobre sistemes servidors i bases de dades basades amb el programari de Microsoft Windows Server i Microsoft SQL Server. A data d'aquest document, els llocs de treball equiben una màquina virtual JAVA per a la seva execució. En el pla d'actuacions està previst evolucionar el sistema per a utilitzar la interfície d'usuari basada en HTML (s'elimina la màquina virtual JAVA en el lloc de treball).

AMSA disposa de la plataforma en dos entorns:

- Producció
- Entorn de reproducció (desenvolupament i test)

4. OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis i condicions d'execució que regularan la prestació dels SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU I CORRECTIU DEL PROGRAMARI EKON, així com les relacions entre AMSA i els adjudicataris en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte.

De manera no exhaustiva, l'abast d'aquesta contractació es centra en:

- a) Serveis de manteniment evolutiu de la plataforma de base EKON ERP
- b) Serveis de manteniment correctiu de la plataforma de base EKON ERP
- c) Serveis de manteniment evolutiu del programari EKON ERP per a AMSA
- d) Serveis de manteniment correctiu del programari EKON ERP per a AMSA

5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

5.1. SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA DE BASE EKON ERP

En aquest apartat s'inclou la realització de tasques associades a l'actualització del programari de base EKON ERP d'acord amb el pla d'actualització que proporciona el fabricant. En aquest apartat es poden incloure tant aspectes associats a la pròpia millora del programari (noves funcionalitats que el fabricant incorpora en la seva versió bàsica), com a noves funcionalitats associades a directrius reguladores o canvis en el marc legal d'aplicació.

En aquest apartat s'inclouen, si fos el cas, tasques associades a l'actualització evolutiva dels sistemes operatius, de bases de dades i d'altres programaris vinculats a l'entorn d'operació del sistema EKON ERP.

5.2. SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU DE LA PLATAFORMA DE BASE EKON ERP

En aquest apartat s'inclou la realització de tasques associades a l'actualització correctiva del programari de base EKON ERP d'acord amb el pla de pegats correctius que proporciona el fabricant.

En aquest apartat s'inclouen, si fos el cas, tasques associades a l'actualització correctiva dels sistemes operatius, de bases de dades i d'altres programaris vinculats a l'entorn d'operació del sistema EKON ERP.

5.3. SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU DEL PROGRAMARI EKON ERP PER A AMSA

Aquest apartat inclou la realització de tasques associades al desenvolupament de noves funcionalitats i/o modificació de les ja existents, realitzades específicament per a les necessitats d'operació del sistema per a AMSA.

Adicionalment s'inclouen, si fos el cas, tasques associades a l'actualització evolutiva dels sistemes operatius, de bases de dades i d'altres programaris vinculats a l'entorn d'operació del sistema EKON ERP.

5.4. SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU DEL PROGRAMARI EKON ERP PER A AMSA

Aquest apartat inclou la realització de tasques associades al manteniment correctiu de les noves funcionalitats i/o modificació de les ja existents desenvolupades específicament per a les necessitats d'operació del sistema per a AMSA.

Adicionalment s'inclouen, si fos el cas, tasques associades a l'actualització correctiva dels sistemes operatius, de bases de dades i d'altres programaris vinculats a l'entorn d'operació del sistema EKON ERP.

6. CRITERIS PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS

En els apartats següents s'especifiquen les directrius genèriques que es tindran en compte en la prestació dels serveis objecte d'aquesta contractació.

6.1. MANTENIMENT EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA BASE

Es procurarà un pla trimestral, semestral, etc (a determinar en el kick-off) d'actualització del sistema base. L'adjudicatari informará amb antelació suficient i periòdicament de les versions/releases disponibles per part del fabricant i les cobertures que aquestes proporcionen. S'acordarà un pla d'aplicació per tal de mantenir el sistema el més actualitzat possible sense que això suposi risc d'adopció prematur de versions.

Caldrà adequar, de manera paral·lela, les versions de SO i RDBMS que el fabricant (EKON) recomani segons la versió d'entorn al que s'actualitza.

6.2. MANTENIMENT CORRECTIU DE LA PLATAFORMA BASE

En aquest apartat es fa referència a solucions provisionals (*workaround*) que caldrà aplicar si es detecten problemes de les actuacions realitzades en l'apartat precedent. En el pitjor dels casos, l'adjudicatari haurà de preveure plans de "marxa enrere" dels evolutius aplicats.

6.3. MANTENIMENT EVOLUTIU DEL PROGRAMARI PER A AMSA

Com a criteri general, es minimitzarà la realització d'adaptacions específiques per a les necessitats particulars d'operació d'AMSA. En aquest sentit, es valorarà l'adopció de solucions que es puguin implementar a través de les opcions que ja proporciona el propi entorn d'EKON ERP.

En aquells casos particulars que així es requereixi, l'adjudicatari haurà d'implementar les modificacions necessàries en el sistema, vetllant per a que donin compliment a les normes de programació de l'entorn i no suposin traves en la migració de noves versions del sistema CORE.

L'adjudicatari realitzarà els jocs de prova suficients per a garantir que les noves funcionalitats operen tal com s'especifica en els requeriments. La validació final la portarà a terme el personal d'AMSA assignats.

AMSA disposarà d'un entorn de sistemes que permetrà la realització d'aquest tipus de proves sense afectació al sistema en producció.

6.4. MANTENIMENT CORRECTIU DEL PROGRAMARI PER A AMSA

El manteniment correctiu del programari desenvolupat específicament per a AMSA (fora de l'estàndard que proporciona EKON ERP) es durà a terme amb les consideracions que s'indiquen en l'apartat següent.

En qualsevol cas, per al càlcul del cost econòmic dels recursos assignats en la resolució d'incidències correctives es considerarà el **50% (CINQUANTA PER CENT)** de l'import unitari adjudicat per als diferents perfils professionals assignats al servei.

6.5. GARANTIA DEL PROGRAMARI

El manteniment evolutiu gaudirà d'un període de garantia enfront les funcionalitats implementades que, **en tots els casos, serà de 90 (NORANTA) dies** des de la seva posada en producció.

En el període indicat el contractista adjudicatari haurà de resoldre les incidències que es produeixin sense que això representi cost econòmic específic en la prestació del servei.

Quedaran fora d'aquest tractament els casos que:

- a) Els cas d'ús no hagi estat especificat en els requeriments funcionals.
- b) Situacions de corrupció de dades produïdes per factors externs o altres.
- c) Funcionament incorrecte degut a defectes en programaris aliens a EKON ERP.

Més enllà del termini indicat de 90 dies, l'aparició d'incidències es resoldrà tenint en compte els criteris indicats en l'apartat 6.4 d'aquest document. La aparició reiterada de les mateixes incidències suposarà faltes en la prestació del servei, sobre les que s'aplicaran penalitzacions a mode de bossa d'hores a disposició d'AMSA.

6.6. CONTROL DE VERSIONS

A l'objecte de disposar, en tot moment, de l'inventari de funcionalitats i canvis desenvolupats sobre la plataforma EKON ERP, l'adjudicatari haurà de proposar un mecanisme de control de versions que permeti tenir en tot moment el coneixement de les funcionalitats (sobretot específiques d'AMSA) en operació sobre el sistema.

El mecanisme o eina a utilitzar (p.e. Apache Subversion) no suposarà cost econòmic per a AMSA. Mitjançant aquest mecanisme es portarà el control de les garanties del programari implementat en la plataforma, així com altres canvis efectuats sobre el sistema global, incloent sistemes operatiu i bases de dades. La implantació del sistema de control de versions correrà a càrrec de l'adjudicatari.

6.7. GESTIÓ DE LA DEMANDA

Les peticions de servei es canalitzaran a través de l'eina de tiquet (actualment OTRS) que AMSA té implantada. L'adjudicatari disposarà d'accés a aquesta plataforma per a gestionar els tiquets assignats segons la seva prioritat (a fixar per AMSA) i altres particularitats. L'eina permet adjuntar informació addicional associada al tiquet de servei. L'adjudicatari tancarà el tiquet tan bon punt la petició hagi estat satisfeta correctament a criteri d'AMSA.

En els supòsits que AMSA ho consideri oportú, l'adjudicatari haurà, prèviament a la seva realització, la dedicació d'esforç que la petició de servei suposa, a efectes econòmics i també associats la previsió en temps per a la implantació d'una nova funcionalitat o modificació d'una ja existent.

Per part d'AMSA es designaran responsables funcionals que actuaran com a validadors de la demanda de peticions de tipus evolutiu, amb coordinació de l'equip de sistemes d'AMSA.

7. REQUERIMENTS DE L'ADJUDICATARI PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.1. HOMOLOGACIÓ DE "PARTNER"

El contractista adjudicatari haurà d'estar reconegut com a "partner" homologat d'EKON, en particular pel sector d'indústria

A més, en la seva proposta haurà d'acreditar coneixements i experiència (referències) en implantació de solucions que incloguin els mòduls de:

- Finances
- Cadena de subministrament
- Projectes
- Business Navigator

7.2. PERFILS PROFESSIONALS ADSCRITS AL SERVEI

El contractista adjudicatari posarà a disposició d'AMSA, al menys, els perfils professionals que s'indiquen en els apartats següents.

Les activitats principals a desenvolupar per a cada perfil s'indiquen tot seguit.

7.2.1. CAP DE PROJECTE

La participació del Cap de Projecte es requerirà al llarg de la prestació del servei, i en particular en aquelles actuacions que, per la seva complexitat, requereixin d'una organització i planificació de recursos amb caràcter extraordinari.

El perfil haurà de tenir les característiques mínimes següents:

- a) Formació superior en enginyeria informàtica o equivalent
- b) Experiència en l'entorn del programari d'EKON ERP de més de 10 anys
- c) Coneixements d'arquitectures de sistemes i models d'integració d'informació
- d) Expertesa en els àmbits funcionals del programari indicat

Les funcions principals d'aquest perfil estan orientades a:

- Gestió de l'equip de projecte en la realització de les tasques encomanades per AMSA
- Coordinació de l'equip de l'adjudicatari amb els interlocutors d'AMSA
- Avalució de l'esforç i dedicació de les diferents propostes a executar
- Validació de la documentació, des de les especificacions fins al lliurament de la solució
- Tasques associades al control de qualitat de les actuacions a desenvolupar
- Garantir el compliment de terminis, prioritzant esforços i actualitzant el pla de treball
- Gestió de riscos
- Seguiment de la prestació del servei enfront AMSA

- Altres

7.2.2. CONSULTOR FUNCIONAL

La seva funció es centra en analitzar els requeriments funcionals demanats per AMSA a l'hora que determina un model d'operació equivalent sobre el programari EKON ERP, amb les adaptacions que s'escaiguin.

El perfil haurà de tenir les característiques mínimes següents:

- a) Formació superior en enginyeria informàtica o equivalent
- b) Experiència en l'entorn del programari d'EKON ERP de més de 8 anys
- c) Coneixements avançats dels mòduls indicats del programari
- d) Experiència i coneixement en els àmbits de gestió indicats

Les funcions principals d'aquest perfil estan orientades a:

- Definició funcional de la solució a partir dels requeriments facilitats per AMSA
- Avaliació de l'impacte tècnic i funcional de les propostes requerides
- Assessorar a l'usuari d'AMSA en alternatives de solució
- Anàlisi de viabilitat dels requeriments plantejats i solucions proposades
- Actualitzar la documentació associada al sistema (control de versions, etc)
- Coordinació de l'equip de l'adjudicatari amb els interlocutors d'AMSA.
- Altres

7.2.3. ARQUITECTE DE DADES

- a) Formació superior en enginyeria informàtica o equivalent
- b) Experiència en l'entorn del programari d'EKON ERP de més de 8 anys
- c) Coneixements avançats dels mòduls indicats del programari
- d) Experiència i coneixements en integracions de sistemes, gestió de la dada, etc.

Les funcions principals d'aquest perfil estan orientades a:

- Determinar aspectes associats a l'organització de la informació
- Avaliació de l'impacte tècnic i funcional de les propostes requerides
- Validar els models de dades proposats i d'integració amb tercers
- Especificar arquitectures d'integració amb altres sistemes (interns i externs)
- Avaluar aspectes associats a la seguretat de la informació
- Consultoria tecnològica vinculada al sistema EKON
- Altres

7.2.4. ANALISTA / PROGRAMADOR

- a) Formació de grau mig/superior en enginyeria informàtica o equivalent
- b) Experiència en l'entorn del programari d'EKON ERP de més de 2 anys
- c) Coneixements avançats dels mòduls indicats del programari
- d) Experiència i coneixement en programació de solucions i algorismes

Les funcions principals d'aquest perfil estan orientades a:

- Implantació de les solucions proposades a les necessitats funcionals
- Desplegament de pegats i altres programaris vinculats al manteniment correctiu
- Desplegament de pegats i altres programaris vinculats al manteniment evolutiu
- Realització de les proves d'integració, d'acceptació i validació
- Control de versions
- Altres

7.2.5. TÈCNIC DE SISTEMES

- a) Formació de grau mig/superior en enginyeria informàtica o equivalent
- b) Experiència en l'entorn del programari d'EKON ERP de més de 2 anys
- c) Coneixements de l'entorn de sistemes i base de dades associat a EKON ERP
- d) Experiència en l'administració d'entorns de SO i RDBMS de MICROSOFT
- e) Experiència en entorns virtualitzats (HyperV, VMware)
- f) Experiència en entorns relacionats (Microsoft AD, sistemes backup, etc)

Les funcions principals d'aquest perfil estan orientades a:

- Adequació dels entorns de programari de sistema i RDBMS (tuning)
- Desplegament de pegats i altres programaris vinculats al manteniment correctiu
- Desplegament de pegats i altres programaris vinculats al manteniment evolutiu
- Administració tècnica dels entorns a nivell de SO i de RDBMS
- Control de versions
- Altres

7.3. DISPONIBILITAT I ASSIGNACIÓ DELS RECURSOS

Els perfils indicats romandran adscrits a la prestació del servei durant la vigència del contracte, de manera que això ha de revertir en una millor prestació del servei al tenir coneixement, en tot moment, de les particularitats i situació de la plataforma EKON ERP que opera AMSA.

L'adjudicatari notificarà amb una antelació de, al menys UN (1) mes, la no disponibilitat d'algun dels recursos assignats al projecte AMSA. En l'apartat corresponent dels plec de prescripcions s'indicaran les contraprestacions que haurà d'assumir l'adjudicatari.

En qualsevol cas, l'anterior no suposarà la demora en la prestació dels serveis, assignant un consultor del perfil adequat a l'equip d'AMSA amb la màxima antelació possible.

8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El mes d'abril de 2016 es va aprovar el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016).

Les parts es comprometen a complir, en tot moment, les disposicions contingudes en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en endavant LOPD, i en la resta de normativa vigent en matèria de dades de caràcter personal, en particular, en el Real Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament del LOPD, en endavant "RLOPD" i el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Si com a conseqüència dels serveis objectes de la present contractació, l'adjudicatari tingués accés i realitzés algun tipus de tractament de dades de caràcter personal incorporats en els fitxers o tractament de titularitat Aigües de Manresa, entenent com a "tractament" qualsevol acció prevista en la definició continguda en l'article 5.1.t) del RLOPD, ho farà en la condició de "Encarregat del Tractament", conforme al previst en l'article 12 de la LOPD.

En el supòsit previst en el paràgraf anterior, d'adjudicatari quedarà obligat a:

- Tractar les dades de caràcter personal als que tingui accés amb l'exclusiva finalitat de prestar els serveis objecte del present contracte i subjecte als criteris, requisits i especificacions previstes en el mateix i/o en les successives modificacions, sense que es puguin utilitzar dites dades per a finalitat diferent.
- No comunicar a tercers les dades de caràcter personal a les que es tingui accés, ni per la seva conservació. En qualsevol cas, si durant la prestació del servei resultés necessari subcontractar una part dels mateixos a diferents subcontractistes, l'adjudicatari notificarà dita situació a Aigües de Manresa, per la seva consideració i aprovació.
- Finalitzat per qualsevol causa el servei objecte del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a retornar a Aigües de Manresa, o a destruir de que així ho sol·liciti per escrit Aigües de Manresa, les dades de caràcter personal als que hagi tingut accés, qualsevol copia dels mateixos, així com a qualsevol suport, ja sigui magnètic o documental, en el que consti algun de les dades de caràcter personal objecte del tractament, en el format i condicions en els que es trobaren en la data de dita resolució.
- Observar el secret professional respecte a les dades personals que tracti, obligació que subsistirà després de l'extinció del servei objecte d'aquest contracte per qualsevol causa.
- Col·laborar amb Aigües de Manresa per a que pugui vetllar perquè l'adjudicatari reuneixi amb les garanties per al compliment del disposat en la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Si el tractament de dades es produeix en les instal·lacions i en els sistemes de Aigües de Manresa, el personal de l'adjudicatari estarà obligat a respectar les mesures de seguretat implantades per Aigües de Manresa, incloent les

mesures de caràcter tècnic i organitzatives necessàries per garantir la seguretat, confidencialitat e integritat de les dades de caràcter personal i evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accessos no autoritzats de conformitat amb el disposat en la RLOPD. Aigües de Manresa instruirà adequadament i per escrit a l'adjudicatari amb relació a les mesures de seguretat implementades en l'ordre d'assegurar el compliment per aquest de la present obligació.

Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatari haurà de proporcionar els serveis de manteniment.

Calendari	Franja Horària	Resolució d'incidències segons prioritat			
		1	2	3	4
De Dilluns a Divendres (laboral local a Manresa)	De 8:00h a 18:00h	SI	SI	SI	SI
	De 18:00h a 8:00h	NO	NO	NO	NO
Dissabtes, Diumenges i Festius	De 0:00h a 24:00h	NO	NO	NO	NO

Figura 1 Cobertura horària dels serveis de manteniment

8.1. ACTUACIONS PROGRAMADES

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. AMSA es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per a portar a terme una actuació d'aquest tipus. Tot i això i amb caràcter general, es procurarà que aquest tipus d'actuacions siguin realitzades durant la franja horària assignada a la franja (8:00h a 18:00h).

8.2. CATEGORITZACIÓ D'INCIDÈNCIES

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològic d'AMSA, en aquest apartat s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- IMPACTE:** mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es valorarà, fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.

- b) **URGÈNCIA:** amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei IT que es veu afectat (per exemple: correu electrònic, web, altres...) i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb el SLA establert.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:

		IMPACTE			
		Organització	Edifici Departament	Usuaris múltiples	Usuari
URGÈNCIA	CRÍTICA	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	ALTA	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	MITJA	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4
	BAIXA	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4	Prioritat 4

Figura 2 Matriu de classificació de les prioritats de les incidències

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

- **CRÍTIQUES** les que tenen associades prioritats 1 (Crítica) i 2 (Alta).
- **NO CRÍTIQUES** les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa)

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats dels serveis o altres criteris de gestió en TIC que AMSA precisi incorporar.

8.2.1. DESCRIPCIÓ DE LES PRIORITATS

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat. En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que per a incidències de prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritat i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent i, per últim, en cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar. Aquest criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix. Les prioritats que s'han fixat són:

- Prioritat 1 (CRÍTICA)

Associada a les aplicacions més crítiques, atenció al ciutadà (OAC's), amb impacte a tota la organització, departaments, edificis sencers amb alta urgència per a la seva resolució. Té impacte en els serveis que l'AMSA presta al ciutadà. No hi ha "workarounds" (solucions temporals provisionals).

- Prioritat 2 (ALTA)

Associada amb problemes de VIP's, aplicatius departamentals o que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un "*workaround*", altres situacions amb degradació del servei.

- Prioritat 3 (MITJA)

Incidències de VIP amb baixa urgència, afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.

- Prioritat 4 (BAIXA)

Processos d'atenció al ciutadà no afectats, afectacions usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritat d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions en el servei.

La prioritat d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'han indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada per l'operador d'atenció al CAU.

8.2.2. CLASSIFICACIÓ DE L'IMPACTE

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

- Organització: afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris del consistori i/o ciutadà (p.e. accés a Internet, Directori Actiu no disponible, etc).
- Edifici/Departament: afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris departamentals (aplicacions específiques, etc).
- Usuaris múltiples: afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
- Usuari: afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

8.2.3. CLASSIFICACIÓ DE LA URGÈNCIA

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas, per aquest. La urgència mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als SLA's establerts en el catàleg de serveis.

- CRÍTICA

Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a

pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.

- **ALTA**

La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.

- **MITJA**

L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.

- **BAIXA**

La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

8.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a les diferents tipologies d'incidències.

<i>Prioritat de la incidència</i>	<i>Temps de resposta (màx.)</i>	<i>Temps de resolució (màx.)</i>
Prioritat 1	30 minuts	4 hores
Prioritat 2	1 hora	6 hores
Prioritat 3	4 hores	NBD
Prioritat 4	4 hores	72 hores

Figura 3 Acords de nivell de servei (manteniment correctiu)

En els casos de Prioritat 1 i 2, l'adjudicatari dedicarà recursos de manera continuada en el cas que es superin els terminis de resolució fixats, **incloent festius o caps de setmana.**

8.4. CONCEPTES I DEFINICIONS

En aquest apartat es defineixen una sèrie de conceptes que seran utilitzats a l'hora de realitzar els serveis objecte d'aquesta contractació.

8.4.1. INCIDÈNCIES

Les incidències són qualsevol anomalia en la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) que causa una interrupció al servei o una reducció (degradació) en la qualitat del mateix. La resolució d'incidències es centra en retornar a l'operativa normal el més ràpid

possible, amb el menor impacte per l'activitat i l'usuari, i amb el menor cost possible. Les incidències són el resultat de fallides en la infraestructura TIC, tant de maquinari com de programari.

Es pot tenir coneixement de l'existència d'incidències en la infraestructura TIC a partir de la identificació directa en les infraestructures, a través de la informació proporcionada pels sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes al CAU.

Pel correcte tractament de les incidències s'utilitzarà un esquema de prioritats que s'indica més endavant en aquest document.

8.4.2. PETICIONS DE SERVEI

Les peticions de servei són aquelles sol·licituds dels usuaris orientades a:

- Sol·licitud d'informació o consell
- Peticions de canvis estàndard
- Peticions d'accés a serveis TIC
- Altres...

Les peticions de servei hauran d'estar identificades amb el catàleg de serveis que l'organització dels serveis TIC posa a disposició dels seus usuaris. La gestió de les peticions de servei s'atendrà segons els criteris d'AMSA.

8.4.3. TEMPS DE DETECCIÓ

És el temps que passa des que hi ha una fallida en la infraestructura TIC fins que la organització TIC té constància de la mateixa (ja sigui directament o a través de tercers).

8.4.4. TEMPS DE RESPOSTA

És el temps que passa des de la detecció d'un problema fins que es realitza el registre i s'inicia el diagnòstic del problema.

8.4.5. TEMPS DE RESOLUCIÓ

És el temps emprat en resoldre la incidència o problema, o aplicar una solució temporal per a retornar el sistema a l'estat anterior previ a la interrupció del servei. Aquest temps inclou els desplaçaments del personal tècnic si fos precís.

9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

9.1. MODEL DE RELACIÓ

La coordinació i supervisió per al seguiment de la prestació dels serveis es realitzarà a dos nivells:

- a) Els usuaris clau (Key Users) dels entorns indicats.
- b) La Direcció TIC & Transformació Digital.

Els primers s'orientaran, sobretot, pel que fa al manteniment evolutiu i de vetllar per a que les noves funcionalitats es desenvolupen segons els criteris que s'han fixat durant la fase d'especificació i anàlisi.

Pel que fa la Direcció TIC & Transformació Digital coordinarà altres aspectes del servei associats, principalment, als manteniments generals dels entorns així com el seguiment de la demanda i execució del servei, compliment de terminis, facturació, etc.

9.2. LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'adjudicatari prioritzarà la realització del servei des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst o impacti en la qualitat del servei realitzat. AMSA facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures (VPN) des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents en AMSA. Per raons de seguretat no es podran realitzar altres connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips d'AMSA diferents a les VPN, excepte en aquells casos que resulti ineludible.

D'altra banda i en els casos en que sigui precís i/o recomanable, l'adjudicatari haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències d'AMSA. A tal efecte, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències. El personal de seguretat d'AMSA autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències d'AMSA està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en les dependències.

9.3. UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Com a criteri general, correran per compte de l'adjudicatari el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

9.4. DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC D'AMSA

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal d'AMSA, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 7:30h a les 15:00h de dilluns a divendres.

L'anterior no exclou que l'adjudicatari podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal d'AMSA fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot pel que fa a tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

9.5. ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES D'AMSA

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al servei. AMSA facilitarà, si és oportú, la tarja acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències que així ho requereixin. El personal tècnic desplaçat a dependències d'AMSA està obligat a portar

l'acreditació en un lloc visible durant la seva estança en el centre. L'adjudicatari comunicarà qualsevol canvi en la relació de personal que està vinculada al servei.

9.6. PROACTIVITAT

L'adjudicatari haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com afavorir activament aquelles actuacions en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.

9.7. IDIOMA

La realització de la configuració, parametrització i documentació associada als sistemes es realitzarà en llengua catalana.

Manresa, a la data de la signatura electrònica.

Abel-Joel Agelet i Nonell
Director TIC i Transformació Digital