

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES
PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT**

**CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE CONTROL
DE PRESENCIA EVALOS**

NÚM. EXPEDIENT 2024/08

1. Objecte del contracte

Per mantenir l'actual sistema de control de presència implantat a la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú es requereix contractar el manteniment del software implantat Evalos que permet registrar les dades de control horari dels treballadors i la gestió de les incidències així com les sol·licituds, aprovacions i consultes de les dades i incidències.

2. Requisits:

- El contractista ha de posar a disposició de la Companyia l'aplicació de software de control de temps i presència Evalos 8 fins a 250 empleats en modalitat Cloud, així com els mòduls Workflow i Kiosk corresponents ja implantades a la Companyia per a tota la durada del contracte.
- L'aplicació estarà allotjada a la plataforma que estarà ubicada al servei cloud del contractista.
- La gestió i manteniment de la plataforma serà responsabilitat pel contractista de forma directa o indirecta.
- El contractista complirà amb els requisits estipulats amb tots els mitjans al seu abast per a que el servei pugui ser utilitzat 24 hores al dia, 7 dies per setmana, de la manera més segura possible, a excepció de les incidències que es puguin produir fora del control del contractista.
- El contractista podrà interrompre el Servei contractat per motius tècnics i de manteniment, amb avís previ 24 hores de la interrupció del Servei.
- El contractista proporcionarà a la Companyia un número de telèfon de contacte i un compte de correu electrònic per a que la companyia pugui contactar amb el servei tècnic i comunicar incidències de caràcter tècnic o administratiu.
- Suport pels sistemes a petició de la Companyia d'Aigües de Vilanova en funció de les seves necessitats durant la durada del contracte i seguint els següents criteris:
 - El contractista haurà d'atendre i donar resposta a la petició de servei en un termini màxim de 2 hores amb una estimació de la seva resolució, dins la jornada laboral (7hx5d).
 - Les incidències es graduaran segons el següent quadre:

Crítica	Degradació greu del servei contractat o d'alguna funcionalitat crítica, essencial per al correcte desenvolupament de l'activitat de l'empresa i que com a resultat no es pot continuar amb el curs ordinari del mateix, perquè no existeix un camí alternatiu.
Alta	Degradació del servei o d'alguna funcionalitat crítica o important, per a la que existeix un camí alternatiu i que com a resultat, causen greus molèsties però que no impedeixen continuar con el curs ordinari de l'activitat.
Mitja	Degradació d'una funcionalitat no crítica i que no causa greus molèsties en el curs ordinari de l'activitat de l'empresa.
Baixa	Incidències que no es troben dins de la definició dels nivells anteriors.

- Les incidències hauran de quedar resoltes dins els següents terminis màxims, que podrán ser superats, sempre de manera justificada. En cas que la justificació no sigui considerada satisfactòria per part de la Companyia d'Aigües, aquesta podrà aplicar penalitats de fins a 150€ per cada hora d'excés, tant en la seva resolució com de la recepció de l'estimació de resolució.

Crítica	24h des de la recepció de l'estimació.
Alta	36h des de la recepció de l'estimació.
Mitja	48h des de la recepció de l'estimació.
Baixa	96h des de la recepció de l'estimació.

- A part de les incidències, la Comapnyia d'Aigües podrà requerir els serveis del contractista per a modificacions de la configuració i consultes.
- La Comapnyia d'Aigües podrà requerir, al seu criteri i en cada cas, que el suport es faci de manera presencial.
- La Companyia d'Aigües no es compromet a exhaurir la quantitat d'hores estimades, sinó que en disposarà en funció de les seves necessitats.
- El contractista no serà responsable de cal incidència provocada per tercers o per la mateixa Companyia.

És requisit indispensable que els licitadors diferents del fabricant del sistema (Primion Digitek SLU) disposin d'autorització d'aquest per poder donar manteniment del mateix.

3. Documentació que cal presentar

- Declaració responsable d'acord amb l'annex 1 del plec de clàusules particulars.
- Oferta econòmica d'acord amb l'annex 2 del plec de clàusules particulars.

4. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb la Companyia d'Aigües de Vilanova, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis...) relacionat amb el contracte.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura del sistema.

6. Termini de subministrament

La prestació del servei contractat, s'ha de fer en un termini màxim de 15 dies hàbils a partir de l'adjudicació de la contractació.

7. Obligacions de l'adjudicatari

Serán obligaciones de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.