

PLEC DE PRESCRIPCIÓNS TÈCNICQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT. MRR «PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA - FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXTGENERATIONEU»

SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PER AL PROJECTE PRTR D'AIGÜES DE MANRESA, S.A "SOSTENIBILIDAD EN EL CICLO DEL AGUA. UN PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL TERRITORIO".

EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

ÍNDEX

1	GLOSSARI.....	2
2	INTRODUCCIÓ.....	3
3	OBJECTE	3
4	DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI D'ASSITÈNCIA TÈCNICA.....	3
4.1	SITUACIÓ ACTUAL.....	3
4.2	OBJECTIUS A ASSOLIR	4
5	METODOLOGIA DE TREBALL.....	5
6	MODEL DE RELACIÓ.....	5
7	REQUERIMENTS DE L'EQUIP CONSULTOR.....	6
8	PLA DE TEBALL.....	6
9	FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES	7
10	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	7
11	CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS.....	8
11.1	LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	8
11.2	SESSIONS DE TREBALL VIRTUAL.....	9
11.3	UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	9
11.4	DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC D'AMSA.....	9
11.5	ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES D'AMSA	9
11.6	PROACTIVITAT	9
11.7	DOCUMENTACIÓ I IDIOMA	10
12	TERMINI MÀXIM PER A INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	10
13	TERMINI MÀXIM PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI	10

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT
PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LITADOR NÚMERO:11085**

1 GLOSSARI

Terminologia abreujada que s'utilitza en el document:

<i>AMSA</i>	<i>Aigües de Manresa, S.A.</i>
<i>ANS</i>	<i>Acord de Nivell de Servei (ANS)</i>
<i>BI</i>	<i>Business Intelligence</i>
<i>CAU</i>	<i>Centre d'Atenció a l'Usuari</i>
<i>CCN</i>	<i>Centre Criptològic Nacional</i>
<i>DPD</i>	<i>Delegat de Protecció de Dades</i>
<i>ENS</i>	<i>Esquema Nacional de Seguretat</i>
<i>ERP</i>	<i>Enterprise Resource Planning</i>
<i>GMAO</i>	<i>Gestió del manteniment assistit per ordinador</i>
<i>IoT</i>	<i>Internet de les coses</i>
<i>IT</i>	<i>Tecnologia de la Informació</i>
<i>LIMS</i>	<i>Sistema d'Informació de Laboratori</i>
<i>LOPDGDD</i>	<i>Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals</i>
<i>NBD</i>	<i>Next Business Day (següent dia laborable)</i>
<i>OT</i>	<i>Tecnologia Operacional</i>
<i>PCA</i>	<i>Plec de Clàusules Administratives</i>
<i>PLC</i>	<i>Autòmata programable</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>SCADA</i>	<i>Sistema de Control i d'Adquisició 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>

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

2 INTRODUCCIÓ

AMSA és una empresa que gestiona el cicle integral de l'aigua per a diversos municipis de la Catalunya central (comarques del Bages i Moianès). En aquest sentit, AMSA es constitueix com un servei essencial per a la ciutadania, a la vegada que s'ha de considerar com una infraestructura crítica pel servei que desenvolupa enfront la població d'influència.

Part dels sistemes tecnològics que AMSA utilitza per desenvolupar la seva activitat estan afectats per les regulacions que fixa l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sobretot en tot allò relacionat amb SCADA i OT. A més a més, cal incloure sistemes vinculats amb l'entorn d'operacions com ara LIMS, i altres que poden gestionar informació sensible de cara als processos operatius de l'organització.

3 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 D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT, així com les relacions entre AMSA i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte.

De manera no exhaustiva, l'abast dels serveis objecte d'aquesta contractació es centren en:

- a) Anàlisi "AS-IS" de la situació existent relacionada amb l'ENS d'AMSA
- b) Establiment dels dominis de seguretat d'informació per a anàlisi de l'ENS
- c) Actualització de l'inventari d'informació, serveis i sistemes en l'eina PILAR
- d) Establiment de dependències i valoració de les dimensions (C, I, T, A, D)
- e) Avaluació de resultats i obtenció del pla d'aplicabilitat "TO-BE"
- f) Realització dels entregables del pla d'aplicabilitat que s'indiquen més endavant

Ens els apartats que es presenten a continuació s'indiquen de manera més detallada els serveis que el contractista adjudicatari ha de preveure en el seu pla de treball.

4 DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA

4.1 SITUACIÓ ACTUAL

Durant l'any 2021, i amb motiu del RD 43/2021 de 26 de gener, AMSA va portar a terme una avaluació d'adequació a l'ENS de determinats dominis d'informació de l'organització.

Tenint en compte l'activitat que AMSA desenvolupa, es van considerar tres dominis d'informació afectats per la disposició indicada:

- Àmbit SCADA
- Entorn d'OPERACIONS
- Tràmits VIRTUALS

La informació, serveis i sistemes que es tenen en compte en els àmbits indicats es la que s'indica a continuació:

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

- a) SCADA: gestiona tota la informació relacionada amb sensòrica, telecontrol d'instal·lacions i disposa d'una plataforma distribuïda de captadors de dades (dataloggers) i autòmats de control (PLC's). Tota la informació es concentra en un sistema central SCADA i es distribueix a altres sistemes (NAVIA, BI, etc). Valorat amb un impacte ALT.
- b) OPERACIONS inclou la informació, serveis i sistemes associats al dia a dia de l'activitat (LIMS, control d'operacions NAVIA, gestió del manteniment MAXIMO, etc). Valorat amb un impacte ALT.
- c) Tràmits VIRTUALS: fa referència a informació, serveis i sistemes orientats a la tramesa de peticions i gestions de l'abonat (via web, portal abonats, portal de denúncia ciutadana, etc). Valorat amb un impacte MIG

AMSA incorporarà properament sistemes de telelectura de comptadors d'abonat, que s'hauran d'incloure en aquest esquema d'anàlisi d'adequació a l'ENS. També s'inclouran, si és considera precís, nous sistemes d'informació vinculats al programa PERTE.

Com a resultat del procés d'anàlisi realitzat es va obtenir:

- ✓ Inventari d'informació, serveis i sistemes implicats (PILAR)
- ✓ Document d'avaluació de la situació en quan al compliment de l'ENS
- ✓ Pla d'aplicabilitat de mesures a adoptar en un horitzó a 2 anys
- ✓ Política de seguretat d'AMSA
- ✓ Document d'organització i responsabilitats

4.2 OBJECTIUS A ASSOLIR

A partir de la informació indicada, el contractista adjudicatari ha de revisar i realitzar totes les tasques necessàries per posar al dia la situació d'anàlisi i pla d'aplicabilitat de l'ENS d'AMSA. Per això, a més a més, tindrà en compte els projectes que en el marc del PERTE, AMSA està portant a terme (telelectura, desplegament IoT, etc).

En aquest sentit, l'anàlisi ha de tenir en compte mesures físiques de seguretat associades als actius i sistemes que es considerin (ubicacions, protecció enfront tercers, etc). De fet, l'adjudicatari haurà d'incloure en l'àmbit d'anàlisi les darreres modificacions de l'ENS establertes en el RD 311/2022 i el perfil de compliment específic (PCE) de l'ENS per a compliment de la NIS2.

L'adjudicatari utilitzarà l'eina informàtica PILAR (CCN), de la que AMSA disposa de llicència, per a realitzar les tasques d'inventari d'informació, serveis i sistemes, la definició de dependències i l'avaluació del impacte que suposa l'anàlisi de les cinc dimensions que contempla l'ENS.

Per tant, els "outcomes" que s'espera obtenir són:

- a) Inventari d'informació, serveis, sistemes, les seves dependències, categorització segons la funció que desenvolupen per a l'organització (PILAR).
- b) Anàlisi de riscos, mitjançant PILAR, segons els nivells atorgats al domini de seguretat (ALT, MIG, BAIX).

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

- c) Anàlisi GAP per a compliment de la situació objectiu respecte a la situació AS-IS.

A més de registrar en l'eina PILAR tota aquesta informació, es generaran els documents corresponents per a millor entesa de la direcció d'AMSA.

- 1) El pla d'aplicabilitat inclourà la relació de totes les mesures que AMSA haurà d'adoptar per a compliment de l'ENS en els marcs organitzatiu, operacional i de mesures de protecció, incloent:
 - Tipus de mesura (organitzativa, operacional o de protecció)
 - Planificació temporal d'execució
 - Recursos assignats i dedicació estimada
 - Relació amb altres mesures (planificació associada tenint en compte dependències, precedències, etc)
- 2) L'adjudicatari realitzarà una revisió de la Política de seguretat d'AMSA i inclourà / modificarà tots aquells aspectes que siguin precisos per a l'adequació a la situació actual. Tots aquests aspectes es coordinaran amb el DPD de l'empresa.
- 3) Igualment, l'adjudicatari revisarà l'organització i responsabilitats per a la funció de seguretat segons es descriu en l'ENS. Es tindrà en compte la documentació existent que caldrà adaptar a la situació real vigent.
- 4) L'adjudicatari elaborarà una normativa de seguretat per a donar compliment al diagnòstic que de l'ENS s'obtingui per a AMSA.
- 5) Per últim, l'adjudicatari emetrà un document de requeriments als sistemes que es trobin en fase de disseny per tal que donin compliment al que l'ENS exigeix segons la seva classificació.

AMSA lliurarà a l'inici del projecte tota la documentació a l'adjudicatari així com la base de dades PILAR segons l'inventari que consta realitzat al 2021.

5 METODOLOGIA DE TREBALL

El contractista proposarà una metodologia de treball per a millor desenvolupament del projecte. En tots els cassos, l'obtenció d'informació de les parts interessades d'AMSA es realitzarà mitjançant entrevistes (presencials o virtuals), de les que l'adjudicatari realitzarà el corresponent resum per a validació definitiva per part d'AMSA.

L'adjudicatari avaluarà els treballs previs realitzats per AMSA, i modificarà oportunament el que estimi oportú segons el seu millor criteri i expertesa en aquest àmbit. Els canvis proposats hauran de ser validats per AMSA.

6 MODEL DE RELACIÓ

El model de relació s'establirà a dos nivells:

- a) Comitè de Direcció del projecte: integrat per les persones que AMSA designi. Realitzarà un seguiment de l'evolució del projecte i prendrà les decisions transcendents que li siguin requerides.

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

- b) Cap de projecte i interlocutors: seran les persones dels diferents àmbits amb coneixement i capacitat per posar en coneixement de l'adjudicatari la informació que li sigui d'interès. En aquest sentit es consideraran, al menys, els següents interlocutors (o les persones en qui deleguin):
- Gerència
 - Direcció Económico i Financera
 - Direcció d'Explotació
 - Direcció d'Operacions
 - Direcció d'Infraestructures
 - Direcció TIC & Transformació Digital
 - Cap de Procés de Laboratori
 - Cap de Procés d'Atenció Presencial
 - Compliance Officer
 - Project LEADER del programa PERTE
 - Project Manager TELECONTROL
 - Project Manager APLICACIONES
 - Altres interlocutors que es considerin adients segons necessitats
- c) El cap de projecte serà un interlocutor de la direcció TIC & transformació digital

7 REQUERIMENTS DE L'EQUIP CONSULTOR

L'equip consultor proposat pel licitador ha de reunir els requeriments mínims:

- a) Coneixements avançats sobre l'ENS i la seva aplicació en entorns de serveis essencials i d'infraestructures crítiques
- b) Expertesa en anàlisi de riscos, avaluació d'informació, serveis i actius
- c) Capacitat per entendre arquitectures de sistemes complexes i les seves dependències, a nivell tècnic i funcional
- d) Coneixement sobre protocols de comunicacions, funcions de seguretat de sistemes, etc
- e) Experiència en anàlisi i diagnòstic previ de l'ENS en altres sectors i activitats
- f) Es valorarà certificacions relacionades: CISA, CRISC, CISM, CISSP, etc

8 PLA DE TEBALL

L'adjudicatari presentarà una proposta de treball detallada que, en el cas que sigui l'adjudicatària, serà la base per al kick-off del projecte, amb els replantejaments que el comitè estimi oportuns en la sessió que es realitzarà per a llançament del projecte. La planificació inclourà un programa d'entrevistes als interlocutors que s'han esmentat anteriorment, preferiblement en horari de matí (de 7:30h a 15:00h).

La planificació inclourà les fites rellevants i els entregables objecte de cada fase / activitat.

L'adjudicatari ha de preveure sessions de presentació i seguiment a l'equip de direcció d'AMSA i altres interlocutors vinculats al projecte.

Per últim, l'adjudicatari haurà de realitzar una sessió en dependències d'AMSA on exposarà els resultats i conclusions de tots els treballs realitzats a l'equip de direcció.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT
PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085**

9 FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Les propostes hauran d'incloure, al menys, la informació que s'indica a continuació d'acord amb l'esquema d'apartats següents:

- a) Descripció general de la proposta d'AT per a l'assoliment dels objectius del projecte.
- b) Equip de consultors assignat al projecte, titulacions i certificacions, i grau de coneixements i expertesa per a dur a terme el mateix. AMSA exigirà que l'equip real de realització sigui el que s'ha proposat en la proposta. En el cas que no fos així, es podrà resoldre el contracte sense cap dret a cap reclamació per part de l'adjudicatari.
- c) Model de relació proposat
- d) Pla de treball detallant cronograma, fases, activitats, entregables, fites, durades estimades i dedicació prevista del personal d'AMSA. S'establirà una línia base i la planificació s'haurà d'actualitzar amb caràcter quinzenal com a mínim (planificació lliscant).

La NO inclusió d'aquests apartats en l'oferta podrà suposar l'exclusió d'aquesta del procés d'avaluació.

10 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

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

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 resultes 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 dispostat 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 dispostat 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.

11 CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS

11.1 LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'adjudicatari prioritzarà la realització del servei en dependències d'AMSA, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. En el cas d'accés remot, 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 cassos que resulti ineludible.

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085

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.

11.2 SESSIONS DE TREBALL VIRTUAL

En el cas que es requereixin, s'utilitzarà el programari de MICROSOFT TEAMS. Les sessions virtuals es podran enregistrar per a consulta posterior si fos precís.

11.3 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.

AMSA facilitarà la llicència de PILAR per a operació del programari indicat per part de l'adjudicatari. La versió de l'eina PILAR correspon a la darrera versió disponible en la web del CCN i que és la PILAR 2024.2.2. (23 abril 2024).

Més informació a: <https://pilar.ccn-cert.cni.es/index.php/pilar/pilar>

11.4 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 o infraestructures.

11.5 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.

11.6 PROACTIVITAT

L'adjudicatari haurà de vetllar pel correcte desenvolupament del servei, així com afavorir activament aquelles actuacions en favor de l'òptima prestació d'aquell.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT
PERTE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO:11085**

11.7 DOCUMENTACIÓ I IDIOMA

Tota la documentació generada relacionada amb la configuració, esquemes, etc es proporcionarà en formats editables per part d'AMSA (word, power point, visio, altres). Es facilitaran els arxius generats per l'eina PILAR.

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

12 TERMINI MÀXIM PER A INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El contractista adjudicatari disposarà de VINT (20) dies naturals, a partir de la signatura del contracte per a iniciar la prestació de servei d'assistència tècnica.

13 TERMINI MÀXIM PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

El termini màxim per a la realització del servei serà de TRES (3) mesos des de la data de signatura del contracte.

Manresa, a la data de la signatura electrònica.

Abel-Joel Agelet i Nonell
Director TIC & Transformació Digital