

**COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ**

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES**

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI MANTENIMENT, DE CLOUD COMPUTING,  
LLICENCIAMENT, I SUPORT DEL PROGRAMARI ERP EKON, A ADJUDICAR  
MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT**

**NÚM. EXPEDIENT 2024/22**

## 1. INTRODUCCIÓ

La Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú, S.A.M., precisa del servei de manteniment del programari de gestió ERP EKON implantat i les feines de consultoria i suport per al treball diari i possibles personalitzacions durant la durada del contracte.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte el llicenciament en modalitat cloud i manteniment per un període de 4 anys del programari de sistema ERP EKON. Addicionalment, s'inclouran les tasques de desenvolupament evolutiu ordinari que puguin anar sorgint durant el període contractat.

L'abast del contracte es defineix com el conjunt de tasques de servei durant el temps estipulat en la corresponent clàusula i que agrupa els conceptes suport a la operació i manteniment que permeti l'ús habitual del programa.

### 2.1. SERVEIS DE CLOUD COMPUTING

La versió actual implantada s'ofereix en la modalitat cloud, és a dir, un entorn d'explotació ofert per l'empresa proveïdora del servei on es gestionen totes les necessitats associades a l'execució de l'aplicació, ja siguin de hardware o de software. El servei ha de contemplar les següents característiques:

- ✓ Flexibilitat: El servei s'adaptarà a les necessitats de la Companyia en quant a espai, comunicacions i potencia de procés de manera il·limitada durant tota la durada del contracte
- ✓ Fiabilitat: El servei ha d'oferir un nivell de redundància, seguretat i vigilància per garantir el funcionament de manera ininterrompuda durant la durada del contracte. El servei ha d'estar configurat en arquitectura clúster amb dos o més nodes a cada clúster per tal de garantir el funcionament en cas d'avaría.
- ✓ Seguretat d'accés a dades: El servei ha de garantir el màxim nivell de seguretat amb l'objectiu de garantir evitar els accessos no autoritzats a les aplicacions. Així mateix el servei garantirà u control d'intrusions actualitzat a les darreres versions.
- ✓ Seguretat de dades: El servei ha d'oferir procediments de còpies de seguretat diaris, setmanals i mensuals incloent la salvaguarda externa de les dades. L'objectiu és oferir el màxim nivell en quant a integritat i confidencialitat de les dades gestionades per l'aplicació.

### 2.2. SERVEI DE LLICENCIAMENT, MANTENIMENT I SUPORT

- Manteniment: Servei orientat a mantenir l'aplicació actualitzada i en perfecte estat de funcionament i adaptada a requeriment de mercat, legislatius o noves necessitats.

- ✓ **Manteniment estàndard:** Servei destinat a mantenir l'aplicació estàndard en perfecte estat de funcionament i adaptada a canvis en els requeriments de mercat i/o legislatius.  
El servei mantindrà l'aplicació actualitzada sense intervenció per part de la Companyia i sense cap cost addicional.
- ✓ **Manteniment evolutiu:** Junt amb el manteniment estàndard les peticions de modificació registrades com a repetitives per part dels diferents clients de l'aplicació s'inclouran en el manteniment.  
Aquells petits desenvolupaments sense la suficient entitat per ser considerats projectes s'inclouran en el manteniment, encara que seran facturats a part segons el següent quadre\*:

Tasca	Hores	Preu	Import €
Hores consultor 2024	10	96	960
Hores consultor 2025	70	96	6720
Hores consultor 2026	70	96	6720
Hores consultor 2027	70	96	6720
Hores consultor 2028	60	96	5760
Direcció de projecte (15%)	42	110	4620
<b>TOTAL</b>			<b>31500</b>

- ✓ **Manteniment adaptatiu:** Quedaran incloses i sense cap cost per la Companyia totes les adaptacions necessàries per adaptació als diferents entorns en els que treballa l'aplicació, com poden ser el software base, comunicacions, hardware i la seva configuració
- **Support:** El proveïdor disposarà d'un servei de suport sense límit ni cost per a resoldre dubtes d'utilització i resolució d'incidències de l'aplicació. Aquest servei es donarà a través d'un portal web personalitzat per a la Companyia on quedaran registrades totes els intervencions.

El suport haurà de poder rebre incidències, com a mínim, en horari laboral de la Companyia, de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.

Les incidències tindran un temps de resposta màxim de 12 hores. El temps de resolució de les incidències haurà d'estar dins els següents valors depenent de la gravetat de les mateixes:

- **Crítica:** Aquelles incidències en el servei imputables al proveïdor que impedeixin l'accés a l'aplicació o que impedeixin el treball habitual dels usuaris de l'aplicació ja sigui de manera total o parcial
- **Greu:** Aquelles incidències que tot i no impedir el treball habitual dels usuaris, provoquin un retard en el funcionament o falta de funcionalitat el alguna de les parts de l'aplicació.
- **Mitja:** Aquelles incidències on l'aplicació doni un resultat fora de l'habitual sense impedir-ne la funcionalitat
- **Baixa:** Consultes, dubtes o incidències que no afectin a la funcionalitat ni al resultat final.

Crítica	24 hores
Greu	36 hores
Mitja	48 hores
Baixa	52 hores

El temps de resolució depèn en major part de la complexitat de la solució. Per aquest motiu s'entén que els temps de resolució es podran superar de manera justificada.

- Llicenciament:
  - ✓ 13 usuaris Ekon Enterprise
  - ✓ 1 Ekon procés d'integració,
  - ✓ 1 Servidor Sandbox entornament Service
  - ✓ 1 Ekon servidor subscripció campus virtual
  - ✓ 1 Ekon RGPD Basic manteniment i suport

Pel manteniment de les llicències en modalitat cloud es facturarà en funció del nombre d'usuaris de l'aplicació, que podran tenir accés als 3 mòduls contractats actualment (Finances, Projectes, Logística i CRM)

Inicialment es comptarà amb 13 usuaris nominals

Usuaris	Preu unitari mensual	Mensualitat	Anualitat	Total 4 anys
13	98	1274	15288	61152

En cas de necessitat es podran afegir usuaris nous al preu unitari establert i, de la mateixa manera, es podran treure els usuaris afegits, que suposarà el descompte proporcional a la factura del mes següent a la petició.

## ANNEX 1 – TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

Mitjançant les presents clàusules s'habilita a L'ADJUDICATARI, encarregada de tractament, per tractar, per compte de la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú, responsable del fitxer, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de instal·lació i manteniment del portal objecte del contracte.

En tot cas ambdues parts manifesten que són conscients de les exigències previstes en la vigent normativa sobre protecció de dades personals i especialment en el Compliment de l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de l'esmentada Llei.

D'acord amb la legislació vigent i tenint en compte les particularitats de l'encàrrec concret, s'acorden els següents pactes:

1. L'ADJUDICATARI guardarà sigil sobre les dades de caràcter personal de les que tingui coneixement per raó de les prestacions objecte del present contracte. Tot el personal de L'ADJUDICATARI que accedeixi i/o tracti dades de caràcter personal resta subjecte al secret professional i deure de confidencialitat, obligació que perdura un cop finalitzada la prestació de serveis.

La vulneració per part de l'encarregat de tractament o del personal al seu servei del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o de qualsevol altra obligació

derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, serà causa de resolució del present contracte, sens perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

2. Per al tractament de les dades, L'ADJUDICATARI es sotmetrà en tot moment a les instruccions del responsable del fitxer. En concret, L'ADJUDICATARI es compromet a:

A. No aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les que tingui accés en l'exercici de les funcions que li han estat encarregades amb finalitats diferents a les d'aquest contracte.

B. Disposar dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per garantir la seguretat i confidencialitat de tota la informació de caràcter personal que li sigui lliurada.

C. Vigilar en tot cas la correcta protecció lògica i física de les dades de caràcter personal per així evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. En aquest sentit la protecció s'estén a qualsevol suport, tant automatitzat com no automatitzat, i per això es compromet a no incloure dades de caràcter personal en fitxers que no reuneixin les condicions que la normativa aplicable determini en cada moment.

D. No cedir les dades ni revelar-les a terceres persones. La possibilitat de subcontractació a tercers per part de L'ADJUDICATARI precisa en tot cas d'autorització expressa i per escrit de la Companyia d'Aigües de Vilanova, amb excepció del que es disposa a l'article 21.2 RD 1720/2007, de 21 de desembre.

E. Un cop complerta la prestació contractual, els suports i documents que continguin dades de caràcter personal hauran de destruir-se o retornar-se a la Companyia d'Aigües de Vilanova, o bé a qui s'hagi designat al contracte. No procedeix la destrucció de les dades quan existeixi una previsió legal que exigeixi la seva conservació, L'ADJUDICATARI conservarà degudament aquestes dades bloquejades mentre poguessin derivar-se'n responsabilitats.

F. En cas que L'ADJUDICATARI destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, es considerarà responsable del tractament i respondrà de les infraccions en què hagi incorregut personalment.

G. En tot cas, l'accés i tractament de les dades per part de L'ADJUDICATARI està sotmès a les mesures de seguretat de la normativa en protecció de dades. En particular, a continuació s'esmenten les mesures de seguretat aplicables en aquest cas concret:

Mesures de seguretat establertes al Rd 1720/2007.

- Articles 89 a 94, i 105 a 108 per a mesures de seguretat de nivell bàsic, del RD1720/2007.

- Articles 89 a 100, i 105 a 110 per a mesures de seguretat de nivell mig, del RD 1720/2007.

- Articles 89 a 104, i 105 a 114 per a mesures de nivell alt, del RD 1720/2007.

Tractament a realitzar:

- Fitxer/s accedits (alumnes, cursos, vendes, notes), i el seu nivell de seguretat.

- Tipus d'accés online

- Forma d'accés: telemàtic

- Lloc del tractament: Instal·lacions de l'adjudicatari

H. L'ADJUDICATARI s'obliga a informar immediatament des de la seva detecció a la Companyia d'Aigües, de qualsevol incidència que comprometi la seguretat de les dades personals en virtut del present contracte.

I. L'ADJUDICATARI s'obliga a informar en el termini de 3 dies naturals a la Companyia d'Aigües de Vilanova del contingut i abast de qualsevol dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, que hagi estat exercit pel titular de les dades de caràcter personal i que hagin estat tractades per L'ADJUDICATARI en virtut del present contracte. En tot

cas de la resposta de l'exercici d'aquests drets se n'encarregarà la Companyia d'Aigües de Vilanova .

J. En virtut del deure de vetllar per l'efectiu compliment de les mesures de seguretat per part del responsable del fitxer, L'ADJUDICATARI es compromet, si s'escau, a:

- a) Acceptar la realització d'una auditoria per part de la Companyia d'Aigües de Vilanova de tots els aspectes vinculats a l'encàrrec de tractament.
- b) Fer entrega d'un certificat immediatament després d'haver conclòs l'auditoria de protecció de dades legalment prevista.
- c) Permetre qualsevol tipus de control sobre la seguretat i integritat de les dades objecte de tractament per part de la Companyia d'Aigües de Vilanova en compliment de l'obligació de tutela i control que té com a responsable del fitxer.

Marc de Arias  
Director-Gerent