

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DE

*“Serveis de gestió, evolució i manteniment de la plataforma de
monitorització d’events de seguretat (Splunk)”*

Febrer 2025

INDEX

1. OBJECTE DEL PLEC.....	3
2. INTRODUCCIÓ	3
2.1. Antecedents ATL	3
2.2. Objectiu i missió d'ATL.....	3
3. ABAST DEL CONTRACTE.....	4
4. SITUACIÓ ACTUAL	5
5. REQUISITS DEL SERVEI	5
5.1. Serveis a cobrir per l'adjudicatari	7
5.2. Requisits tècnics i arquitectura.....	9
5.3. Garantia dels treballs	10
5.4. Durada del servei, volum d'hores i planificació.....	10
5.5. Calendari i lloc de treball.....	10
5.6. Equip de treball i perfils professionals	11
5.7. Organització i model de relació	12
5.8. Acords de Nivell de Servei (ANS)	12
6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS.....	13
6.1. Especificacions de RGPD i seguretat.....	13
6.2. Propietat intel·lectual i propietat de les dades	14
6.3. Confidencialitat	15
6.4. Relació amb proveïdors	15
6.5. Seguretat i salut.....	16
7. PRESSUPOST DE LICITACIÓ.....	16
8. FACTURACIÓ	17

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques (PPT) que regeix el procediment de contractació i execució dels **"Serveis de gestió, evolució i manteniment de la plataforma de monitorització d'events de seguretat (Splunk)"**, promogut per l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).

L'abast del contracte es centra principalment en garantir la disponibilitat, l'evolució, la gestió i el manteniment de la plataforma de monitorització d'events de seguretat i rendiment entorn d'usuari (Splunk), així com realitzar en manteniment, preventiu, correctiu, suport, seguiment continu, juntament amb el desenvolupament d'evolutius requerits.

Aquest contracte **no inclou** l'aprovisionament de **llicències** de software, infraestructura tècnica i els serveis de correctiu i garantia d'aquests que estan coberts pel fabricant.

2. INTRODUCCIÓ

2.1. Antecedents ATL

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL d'ara en endavant) és una entitat de dret públic sotmesa a l'ordenament jurídic privat participada 100% per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord DECRET LLEI 4/2018, de 17 de juliol, pel qual s'assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat i es crea l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

El Decret Llei estableix que ATL és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera, i plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves funcions.

2.2. Objectiu i missió d'ATL

ATL té com a principal objectiu el subministrament d'aigua en alta a les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental, el que representa uns 1.800 km² i una població abastida del voltant de 5 milions d'habitants, així com també tota la indústria i els serveis que estan establerts en aquest territori.

Aquest objectiu s'ha d'assolir complint uns criteris de gestió estrictes que permetin:

- ☐ Optimitzar la disponibilitat d'aigua potable, així com la seva qualitat, en els punts de subministrament, gestionant equitativament les demandes en qualsevol circumstància.
- ☐ Minimitzar l'impacte negatiu de les operacions, incloent la utilització dels recursos, en el medi ambient, realitzant una gestió compromesa amb aquest.
- ☐ Aplicar correctament i optimitzar els recursos financers disponibles.
- ☐ Integrar en totes les operacions de l'empresa els recursos tecnològics que permetin aconseguir la més alta eficiència en el desenvolupament d'aquestes.

La xarxa de distribució que gestiona ATL té més de 1000 quilòmetres de canonades, més de 60 estacions de bombament. Per a produir l'aigua, ATL disposa de quatre infraestructures principals: quatre estacions de tractament d'aigua potable i dues plantes dessalinitzadores. Quant a capital humà, ATL compta amb una plantilla de més de 250 professionals.

Per complir amb la seva missió i objectius, ATL destaca la necessitat d'integrar a les seves operacions els mitjans tecnològics que permetin la més alta eficiència, donant un servei excel·lent, però alhora optimitzant els recursos financers disponibles.

Entre aquests mitjans, les tecnologies d'informació i comunicacions han esdevingut una eina clau a qualsevol empresa per complir els seus objectius amb excel·lència, contant amb la necessitat d'una evolució i adaptació continua d'aquestes aplicacions als nous canvis i evolucions de l'entitat. A més a més, aquestes tecnologies han experimentat recentment una evolució accelerada, amb la irrupció de solucions de digitalització.

En aquest sentit ATL necessita disposar d'un servei de manteniment per garantir el seu correcte funcionament. Consegüentment, ATL publica aquest plec per a contractar els **"Serveis de Manteniment de la plataforma de monitorització d'events de seguretat (Splunk)"**.

3. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte del servei inclou totes les activitats de manteniment, gestió i evolució d'aplicacions per a la solució de monitorització d'events de seguretat i rendiment entorn d'usuari d'ATL, contemplant manteniment evolutiu, manteniment correctiu i suport, i nous desenvolupaments.

L'adjudicatari, mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable de les següents activitats:

- Resolució d'incidències i manteniment correctiu.
- Manteniment perfectiu i evolutiu.
- Garantia del manteniment realitzat.
- Gestió documental dels evolutius

- Administració de la plataforma i gestió de la configuració
- Suport al manteniment de la infraestructura i entorns tècnics dins de l'abast.
- Suport per resoldre dubtes i activitats de formació.
- Gestió i control de la qualitat.
- Gestió del servei.

L'aplicació informàtica en producció que està dins de l'**abast del contracte** és:

- Splunk

A l'apartat "Requisits del servei", es descriu amb més detall les activitats i condicions del servei que haurà de prestar l'adjudicatari.

4. SITUACIÓ ACTUAL

ATL té implantada en producció la plataforma Splunk. L'aplicació està allotjada a instal·lacions d'ATL, administrada i gestionada per personal propi i col·laboradors externs.

La plataforma a mantenir, actualment implantada a ATL, consta dels següents elements:

- Splunk
- Agents
- Desenvolupaments integrats amb KPIs de seguretat
- Desenvolupaments integrats amb KPIs de monitorització d'usuaris

ATL disposa actualment de 2 entorns de treball, que són:

- PRE: per proves nous desenvolupaments
- PRO: entorn productiu

L'entorn de treball de Desenvolupament serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que haurà de posar a disposició aquest entorn pels desenvolupaments que faci per ATL.

Quant a la gestió de la demanda i necessitats del negoci, la Direcció de Sistemes d'Informació d'ATL es regeix en termes generals per la metodologia ITIL. Les peticions i seguiment de l'activitat es fa utilitzant una aplicació ITSM.

5. REQUISITS DEL SERVEI

En línies generals, el servei que es vol contractar ha de complir amb l'objectiu del contracte que s'ha marcat a l'apartat Objecte del contracte. Els licitadors han de presentar la seva proposta, d'acord amb la seva experiència, capacitats i coneixements que d'una manera més òptima i amb menys riscos pugui donar compliment a aquest objectiu.

Els licitadors hauran de complir amb els següents requisits

- Partner de la solució SPLUNK:
 - ✓ Gold Partner Cisco

Donat que l'equipament i els serveis professionals objectes d'aquesta licitació s'han comprat per part d'aquest fabricant i s'ha d'integrar en aquest ecosistema es considera un requeriment acreditar la condició de partner oficial d'aquest fabricant per tal d'assegurar una òptima integració i gestió dels equips en l'entorn actual d'ATL.

- Certificat oficial d'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell ALT o certificat equivalent emès per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea i altres proves de mesures equivalents de garantia de la qualitat.
- Certificat oficial del seu sistema de qualitat ISO 27001 o certificat equivalent emès per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea i altres proves de mesures equivalents de garantia de la qualitat.
- Certificat oficial del seu sistema de qualitat ISO 9001 o certificat equivalent emès per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea i altres proves de mesures equivalents de garantia de la qualitat.

Es presentarà còpia del certificat de qualitat vigent i en el cas que la ISO hagi caducat una vegada presentada la sol·licitud de participació s'ha d'acreditar mitjançant el certificat de l'empresa qualificadora haver sol·licitat la renovació de la certificació i assolit amb èxit l'auditoria corresponent amb anterioritat a la data de pèrdua de vigència.

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat disposa d'un Sistema Integrat de Gestió certificat basat en estàndards internacionals (ISO 9001, ISO 14001-EMAS, ISO 50001, ISO 45001, ISO 22000) el qual reconeix com una eina de gestió útil i eficaç per assolir els objectius de la seva organització en el marc de la millora contínua. ATL està compromesa a garantir l'aplicació dels corresponents sistemes de gestió en: la prestació del servei de subministrament d'aigua, la innocuïtat de l'aigua que distribueix, la seguretat, benestar, consulta i participació dels treballadors i treballadores, l'optimització dels recursos, la protecció del medi ambient, l'acció climàtica, l'eficiència energètica de les instal·lacions i la protecció de la informació i dels sistemes vinculats.

Justificació de l'exigència com a solvència de la certificació ISO 9001 o certificat equivalent:

Que els licitadors disposin de certificat oficial del seu sistema de qualitat ISO 9001 o certificat equivalent, és garantia que el proveïdor compleix amb estàndards internacionals de qualitat en la gestió dels seus processos i serveis. Certifica que tenen sistemes de gestió de qualitat establerts i documentats, per la qual cosa es redueix el risc d'incompliment de les especificacions documentades en la licitació en termes de qualitat del productes i dels serveis oferts. Tanmateix, la certificació en si implica un procés d'auditoria interna i externa que verifica el compliment dels requisits de la norma, la qual cosa al seu torn proporciona un nivell addicional de transparència en la gestió de qualitat dels proveïdors d'ATL.

Justificació de l'exigència com a solvència de la certificació ISO 27001 o certificat equivalent:

Que els licitadors disposin de certificat oficial del seu sistema de qualitat ISO 27001 o certificat equivalent, és garantia que el proveïdor compleix amb estàndards internacionals de qualitat en la gestió dels seus processos i serveis. Certifica que tenen sistemes de gestió de qualitat establerts i documentats, per la qual cosa es redueix el risc d'incompliment de les especificacions documentades en la licitació en termes de qualitat del productes i dels serveis oferts. Tanmateix, la certificació en si

implica un procés d'auditoria interna i externa que verifica el compliment dels requisits de la norma, la qual cosa al seu torn proporciona un nivell addicional de transparència en la gestió de qualitat dels proveïdors d'ATL.

Justificació de l'exigència com a solvència de la certificació ENS nivell alt o certificat equivalent:

Que els licitadors disposin de certificat oficial del Esquema Nacional de Seguretat nivell alt o certificat equivalent, és garantia que el proveïdor compleix amb la normativa nacional de seguretat en la gestió dels seus processos i serveis. Certifica que tenen sistemes de gestió de seguretat establerts i documentats, per la qual cosa es redueix el risc d'incompliment de les especificacions documentades en la licitació en termes de seguretat del productes i dels serveis oferts. Tanmateix, la certificació en si implica un procés d'auditoria interna i externa que verifica el compliment dels requisits de la norma, la qual cosa al seu torn proporciona un nivell addicional de transparència en la gestió de qualitat dels proveïdors d'ATL.

5.1. Serveis a cobrir per l'adjudicatari

L'adjudicatari, mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable de les activitats de manteniment d'aplicacions per a les solucions objecte d'aquest contracte, i atenent a les peticions que ATL els hi requereixi. En concret, serà responsable de les següents activitats:

Manteniment correctiu

Cobrir totes les tasques necessàries per diagnosticar i resoldre les incidències identificades ja siguin per error del programari o de les pròpies dades. Entre aquestes tasques destaquem:

- ☐ Resoldre incidències de mal funcionament de les aplicacions dins de l'abast, incloent afectacions en model de dades, processos de càrrega, processos de depuració i presentació, metadades, etc.
- ☐ Utilitzar les eines de gestió i seguiment d'incidències (ticketing) establerta a ATL i mantenir la informació actualitzada a nivell setmanal.
- ☐ Revisar i analitzar els problemes freqüents per fer propostes de solucions.
- ☐ Quan les accions correctives impliquin un impacte important quant a esforços i temps, l'adjudicatari haurà de plantejar solucions parcials o temporals que puguin resoldre momentàniament necessitats urgents del negoci.

Manteniment evolutiu

Analitzar i desenvolupar els nous requisits o peticions de canvi d'origen funcional, tècnic, legal o de seguretat, estudiant l'impacte en el model global i realitzant les tasques d'implementació del desenvolupament.

Aquest bloc inclou les següents tasques:

- ☐ Utilitzar les eines de gestió i seguiment de peticions (gestió de demanda-ITSM) establerta a ATL i mantenir la informació actualitzada a nivell setmanal.
- ☐ Revisar i validar les peticions rebudes amb el responsable del servei a ATL, incloent si és necessari una revisió amb els usuaris involucrats.
- ☐ Realitzar una valoració del requisit, contemplant com a mínim el següent:
 - Avaluació del cost de desenvolupament, tant a nivell d'esforços en hores com de terminis en calendari.

- Anàlisi d'afectació en les aplicacions a mantenir, tenint en compte els models i estàndards establerts.
- Anàlisi d'impacte en els models de dades actuals.
- ☐ Aprovar conjuntament amb ATL el document d'avaluació per poder començar el desenvolupament del nou requisit.
- ☐ Planificar i gestionar els treballs a realitzar en base a la prioritització acordada amb ATL.
- ☐ Realitzar les tasques de desenvolupament, proves i implantació en producció, segons la metodologia i requisits establerts del cicle de vida del software.
- ☐ Realitzar periòdicament el seguiment de la demanda de nous requisits amb el responsable del servei per part d'ATL.

Manteniment perfectiu

Desenvolupar activitats de manteniment correctiu i millores de funcionalitats, de rendiment, d'operativa de les aplicacions, organitzatives o tecnològiques, essent principalment suggerides per l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària i consensuat amb el responsable d'ATL.

Suport al manteniment d'infraestructura i tecnologia

Realització de les activitats identificades en l'àmbit de responsabilitat de l'adjudicatari pel manteniment i custòdia dels entorns tecnològics assignats i suport a les tasques d'infraestructura que afectin a aquests entorns (migracions, canvis de maquinari, etc).

Entre les tasques a realitzar, destaquem les relatives al suport tecnològic per la millora del rendiment de la aplicació, compliment de requisits de seguretat i gestió de la informació i dades de les aplicacions dins de l'abast.

- ☐ Suport en mantenir actualitzades les versions de programari de cada entorn.
- ☐ Garantir la coherència dels entorns quant a programari (preproducció i producció).
- ☐ Garantir la tornada enrere de versions de programari quan sigui necessari.
- ☐ Assegurar un rendiment correcte de funcionament dels entorns.
- ☐ Suport a les tasques de migració (versions de les eines, màquines, dades...) i reporting als responsables d'ATL i equips d'arquitectura assignats.
- ☐ Suport a tasques d'instal·lació i configuració general de la plataforma (instal·lació hotfixs, nous productes, migració a noves versions, configuració paràmetres del sistema, configurar llicències i administrar connexions d'usuari).
- ☐ Gestió de seguretat i gestió d'usuaris (definir paràmetres de seguretat dels projectes, definir i assignar rols, definir i editar filtres de seguretat, definir grups d'usuaris....)
- ☐ Tasques de suport a l'operació de servidors.

Gestió i control de la qualitat

Dins d'aquest àmbit es contempen les activitats que han de garantir la qualitat del servei i de les solucions lliurades. Entre aquestes activitats destaquen la definició i

execució dels plans de proves, la formació i gestió del canvi, la gestió del coneixement i actualització de bases documentals i l'establiment de mecanismes per l'avaluació del servei.

Gestió del servei

L'adjudicatari serà responsable de realitzar una correcta gestió del contracte i del servei prestat a ATL, administrar el seu equip de treball, gestionar les peticions traslladades per ATL, fer el seguiment d'activitats i garantir l'acompliment de la qualitat i nivells de servei compromesos.

Entre les activitats que inclou aquest àmbit, destaquem:

- ☐ Gestió i administració de l'equip propi de treball.
- ☐ Planificar i distribuir les capacitats de treball en base a la classificació i prioritat general de tota la demanda rebuda per tal de garantir un correcte acompliment del servei.
- ☐ Seguiment dels nivells de servei acordats.
- ☐ Gestió de riscos i plans de mitigació.
- ☐ Revisió de possibles desviaments i definició de plans d'actuació.
- ☐ Establir i seguir el model de govern del servei.
- ☐ Utilitzar les eines de gestió i seguiment de peticions (gestió de demanda-ITSM) establerta a ATL i mantenir la informació actualitzada a nivell setmanal.

Activitats documentals

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació relativa al servei, tant funcional com tècnica. Quant al seguiment del servei, també serà requisit la elaboració d'informes periòdics.

- Informes periòdics d'acord amb els SLAs establerts.
- Document on es detalla l'operació i gestió dels esdeveniments de seguretat durant un període determinat, així com les recomanacions i conclusions que es derivin d'aquesta anàlisi.
- Informes mensuals dels principals indicadors de seguretat.
- Informes mensuals dels principals indicadors d'experiència d'usuaris.

5.2. Requisits tècnics i arquitectura

ATL disposa actualment de 2 entorns de treball, que són:

- PRE: per proves funcionals (Integració)
- PRO: entorn productiu

L'entorn de treball de Desenvolupament serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que haurà de posar a disposició aquest entorn.

El desenvolupament de les funcionalitats es farà a l'entorn de desenvolupament de l'adjudicatari. El pas a PRE i PRO es farà d'acord amb el procediment establert a ATL.

Les especificacions tècniques quant a infraestructura, arquitectura i aplicacions es mantindran d'acord amb a la situació actual. En el cas de que en temps de contracte

l'adjudicatari faci alguna recomanació o proposta de canvi i millores, aquestes hauran d'estar perfectament analitzades i justificades en termes econòmics. En tot cas, correspondrà a ATL la decisió final de realitzar aquests canvis.

A l'abast del servei no s'inclouen els serveis corresponents a l'aprovisionament de llicències de software, ni cap tipus de infraestructura hardware.

No obstant, si que correspondrà per part de l'adjudicatari els elements d'ús particular de cada membre del seu equip de treball, com és l'ordinador i llicències de desenvolupador.

5.3. Garantia dels treballs

Tots els desenvolupaments que es posin en producció hauran de contemplar una garantia de correcte funcionament de mínim 1 mes, des de que s'han posat en producció. Durant aquest període, s'han de resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les aplicacions en producció imputades a ell per acció o per omissió.

5.4. Durada del servei, volum d'hores i planificació

La durada d'aquest contracte de servei és de dotze mesos (12) mesos a comptar des de l'acta d'inici. S'estableix la possibilitat d'una (1) pròrroga de dotze (12) mesos.

Quant al dimensionament del volum d'hores requerides, s'estima un total anual de **250** hores de treball. Aquesta estimació d'hores inclou totes les activitats descrites al apartat de "Requisits del servei", contemplant els diferents perfils de professionals que siguin necessaris.

El volum d'hores indicat és el màxim contractat per any. ATL, d'acord amb les seves necessitats, farà les seves sol·licituds a l'adjudicatari consumint d'aquestes hores contractades.

5.5. Calendari i lloc de treball

En relació als treballs a realitzar amb coordinació amb professionals d' ATL, aquest s'adaptarà al calendari laboral i horari d'oficina dels serveis centrals (de 9:00 a 17:00 de dilluns a dijous, 9:00 a 14:00 divendres), i al calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Atesa la particular naturalesa dels serveis, determinades activitats hauran de ser realitzades a les instal·lacions d'ATL (assistència a reunions, entrevistes amb els professionals d'ATL, formació a usuaris, etc.). No obstant, en la mesura que sigui possible, es facilitarà que activitats es facin de forma telemàtica.

El preu del servei ha d'incloure els desplaçaments i dietes corresponents als desplaçaments.

5.6. Equip de treball i perfils professionals

L'adjudicatari haurà de destinar per l'execució del servei els professionals adequats amb coneixements i experiència en plataformes de monitorització d'events (Splunk).

Haurà d'acreditar l'experiència professional en treballs equivalents o similars a l'objecte del contracte, amb indicació dels principals treballs en que ha participat.

La composició de l'equip de treball que ha de realitzar els serveis disposarà dels perfils adequats per realitzar les tasques establertes en el present plec.

Igualment, l'adjudicatari designarà almenys un representant de gestió que es mantindrà durant el projecte.

Tanmateix, ATL es reserva el dret de sol·licitar canviar les persones assignades si al llarg del contracte es donen situacions justificades per al seu canvi.

L'equip de treball proposat pel licitador haurà de identificar com a mínim 2 perfils o rols, que són:

Gestor del servei:

Les responsabilitats del Gestor del servei seran:

- Organitzar l'execució del servei i posar en pràctica les indicacions del responsable del contracte que designarà la part contractant.
- Representar a l'equip de treball com a interlocutor en les seves relacions amb la part contractant.
- Sotmetre al responsable del contracte el programa de treball i altres propostes que es determinen en el present plec per a la seva aprovació.
- Suport a la presa de decisions relatives als diferents àmbits dels serveis.
- Proposar al responsable del contracte les modificacions que consideri convenients per a millorar els resultats dels treballs.
- El seguiment del projecte i de la planificació dels treballs inclosos en el servei.

Es requereix una experiència mínima de 3 anys en gestió de serveis i/o projectes relacionats amb plataformes de monitorització d'events (Splunk).

Tècnic/s en Splunk

Les responsabilitats del/s analista/es, inclouen, entre d'altres:

- Anàlisi dels requeriments i necessitats que es plantegin en el contracte.
- Definició de les solucions, d'acord als requisits tècnics del servei.
- Desenvolupament, test i desplegament dels treballs inclosos en el servei.
- Suport tècnic i funcional a les diferents tasques i lliurables durant el servei, seguint la metodologia de cicle de desenvolupament requerida.

Es requereix una experiència mínima de 3 anys en funcions de tècnic en Splunk. I haurà de disposar de les següents certificacions:

- Splunk Core Certified Power User
- Splunk Core Certified User

El licitador podrà proposar un o dos professionals, segons la seva experiència en les tecnologies abast del contracte.

5.7. Organització i model de relació

ATL requerirà que s'estableix un model d'Organització del Servei amb l'adjudicatari a diferents nivells per tal d'assegurar el correcte seguiment dels treballs objecte del contracte. L'adjudicatari haurà de descriure l'organització del seu equip de professionals involucrats al contracte, descrivint rols, funcions i la interrelació amb ATL. També haurà de descriure el model de relació, que haurà d'incloure al menys dos nivells d'acord al següent:

- Nivell Direcció: Comitè de Seguiment del Contracte, pel seguiment de les fites importants i del compliment del servei.
- Nivell Operatiu: Comitè de Seguiment Operatiu, amb periodicitat quinzenal, per fer un seguiment de la planificació detallada i de l'avanç dels treballs.

En qualsevol cas, s'organitzaran tantes sessions de treball, o les reunions que siguin necessàries per assegurar la correcta coordinació i correcta consecució dels objectius del servei.

El licitador haurà de detallar la seva proposta concreta per acomplir amb aquest requeriments, quant a procediments, reunions, mecanismes de control, seguiment i informes a presentar.

5.8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

El desenvolupament d'aquest servei estarà sotmès a l'acompliment d'acords de nivell de servei (ANS), que garanteixin un compromís de l'adjudicatari amb el projecte.

Els ANS hauran de considerar els conceptes habituals que es tenen en compte per valorar la qualitat del servei en el desenvolupament d'aquest servei, com són:

- Fiabilitat i gestió d'expectatives, quant a compliment de dates previstes per a evolutius i la implantació de solucions.
- Qualitat dels treballs, quant a que la solució no tingui incidències importants i no se'n generin de noves.

El ANS que seran d'aplicació són els següents:

	Acords de nivell de servei	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
ANS 1	Terminis d'execució	Incompliment dels lliurables segons les fites marcades en la planificació de cadascuna de les fases del projecte	< 10 dies
ANS 2	Qualitat de les proves	Incidències recurrents al llarg de tot el projecte d'implantació una vegada completades les proves i que haurien d'haver estat identificades i resoltes convenient.	< 10% del total d'incidències.
ANS 3	Temps màxim de resolució d'incidències crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el	< 24h

		temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avís i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	
ANS 4	Temps màxim solució d'incidències no crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avís i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 72h
ANS 5	Temps màxim de resposta en dies, per a presentar la valoració i planificació de la solució	Serà el temps que trigui l'adjudicatari a presentar una proposta de solució, estimació en hores i planificació en resposta a noves peticions d'evolució traslladades per ATL.	< 4 dies
ANS 6	Temps màxim per iniciar els treballs en dies, a contar des de que s'aprova la valoració.	Serà el temps que trigui l'adjudicatari a iniciar els treballs d'implantació, des de que ATL doni la seva acceptació a la proposta presentada.	< 4 dies

Acompliment dels ANS i aplicació de penalitzacions:

Mensualment es comptabilitzarà el nombre total d'incompliments dels ANS, sumant el total de tots els acords. Amb aquest nombre total d'incompliments, ATL podrà aplicar una penalització en % sobre la facturació d'aquell mes d'acord amb la següent taula:

Total incompliments del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
2 o menys incompliments	Sense penalització
3 incompliments	3%
4 incompliments	4%
5 incompliments	5%
6 o més incompliments	6%

6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS

6.1. Especificacions de RGPD i seguretat

Els desenvolupaments realitzats i lliurats hauran de complir amb el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades ("RGPD"). L'adjudicatari haurà d'identificar

tots aquells punts que puguin vulnerar el RGPD, resoldre'ls i presentar les evidències conforme compleixen amb el mateix.

D'altra banda, els sistemes a desenvolupar han d'estar exempts de vulnerabilitats, segons apliqui el Top 10 de OWASP Security Mobile i/o OWASP Top Security Web (<https://www.owasp.org>). A més haurà de complir la normativa de gestió d'usuaris i contrasenyes segons els criteris de seguretat reconeguts a les normatives més habituals.

En qualsevol cas, els desenvolupaments objecte d'aquest plec podran ser analitzats a través d'una auditoria tècnica de seguretat i anàlisi de codi. L'objectiu d'aquesta anàlisi és realitzar un diagnòstic de la seguretat amb la finalitat de detectar fallades de seguretat, possibles vectors d'atac, errors de programació, prevenir incidents de seguretat i millorar el nivell de seguretat dels sistemes d'informació. Aquesta auditoria es realitzarà sota els estàndards que marca OWASP.

Les evidències i vulnerabilitats que resultin de la realització d'aquesta auditoria, hauran de ser esmenades pel adjudicatari, assumint el mateix els costos dins de l'import de l'adjudicació del contracte que fa referència al present plec de prescripcions tècniques.

6.2. Propietat intel·lectual i propietat de les dades

En el cas que l'objecte del contracte comporti realitzar obres o creacions subjectes a la normativa de propietat intel·lectual, l'adjudicatari cedirà a ATL gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'ATL, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades pel adjudicatari, i a aquest efecte, l'adjudicatari haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a l'ATL també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública. A més, l'adjudicatari assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa (incloses les quantitats reclamades per les societats de gestió col·lectiva de drets de propietat intel·lectual) originada o relacionada amb reclamacions que l'ATL pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels

treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

Així mateix, la propietat dels materials es cedirà pel adjudicatari a l'ATL i ningú podrà fer-ne ús sense l'autorització d'aquest.

La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de les cessions previstes en aquesta clàusula.

Tanmateix, les dades que es generin durant l'explotació de les aplicacions implicades a aquest servei seran propietat d'ATL i en qualsevol moment. Aquestes dades no podran ser cedides ni mostrades a tercers sense autorització expressa d'ATL.

6.3. Confidencialitat

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a ATL, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per ATL. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que esta enregistrat.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes d'ATL, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a ATL degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

6.4. Relació amb proveïdors

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part dels serveis/compres són avaluats sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

6.5. Seguretat i salut

L'adjudicatari haurà de complir amb els requeriments que es deriven de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals i del Reial Decret 171/2004 de 30 de gener pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la documentació sol·licitada per ATL en matèria de PRL mitjançant la plataforma SmartOSH de gestió de la prevenció.

En el desenvolupament dels seus treballs compliran inexcusablement la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals, així com les instruccions, normes i/o procediments que siguin d'obligat compliment a l'empresa.

Si es disposa de personal que realitza treballs a les instal·lacions d'ATL i presenta símptomes que afectin al sistema respiratori com grip, refredat, bronquiolitis i/o Covid-19 caldrà posar-se una mascareta quirúrgica cobrint completament el nas i la boca durant tota la jornada laboral, evitar la interacció amb altres persones i consultar amb el servei públic de salut, si s'escau..

7. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

L'adjudicatari mensualment certificarà els treballs realitzats, que serà el que s'utilitzarà per a la valoració i facturació dels treballs mensuals.

El preu per hora de treball establert pel licitador serà una mitjana per tots els perfils involucrats en la prestació del servei, en base al dimensionament que consideri adequat per a garantir els Acords de Nivell de Servei (definitos en l'apartat 5.6) requerits per a la prestació del servei.

El pressupost de licitació del contracte serà de 27.830 € IVA inclòs. Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

Concepte	Preu/hora mig (IVA exclòs)	IMPORT SENSE IVA	IVA (21%)	IMPORT AMB IVA
Servei (250 hores/any)	92 €	23.000 €	4.830 €	27.830 €
TOTAL		23.000 €	4.830 €	27.830 €

Justificació del pressupost: Cost llicenciat estimat a partir de consultes a fabricants d'aquest tipus de solucions. Cost serveis estimat a partir del preu hora mig del sector segons perfil i la valoració d'esforços.

ATL no estarà obligada a consumir la totalitat del pressupost limitador previst ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabalat. S'aniran consumint les hores dinàmicament en funció de les necessitats d'ATL.

No s'admetran revisions de preu.

8. FACTURACIÓ

La facturació del servei es realitzarà de manera mensual a mes vençut, en base a la certificació dels treball realitzats reportats a l'informe mensual de seguiment. En qualsevol cas, la facturació de la fita final d'un treball NO es podrà fer abans de la seva posta en marxa i la seva aprovació per ATL.

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el codi del contracte.

Sant Joan Despí, a data signatura digital.

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
Responsable de Seguretat de la Informació	Director de Sistemes d'informació