

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE

Serveis de provisió i administració de serveis al núvol públic
SC25/000281

Abril 2025

TAULA DE CONTINGUTS

1. OBJECTE DEL PLEC	3
2. ANTECEDENTS	3
3. ABAST DEL CONTRACTE	4
4. SITUACIÓ ACTUAL	4
5. REQUISITS DEL SERVEI	4
5.1. Serveis a cobrir per l'adjudicatari	4
5.2. Requisits tècnics	7
5.3. Garantia de treballs	7
5.4. Calendari i lloc de treball	7
5.5. Durada del servei, volum d'hores i planificació	8
5.6. Equip de treball i perfils professionals	8
5.7. Organització i model de relació	12
5.8. Acords de nivell de servei	12
6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS	16
6.1. Relació amb proveïdors	16
6.2. Especificacions RGPD i seguretat	16
6.3. Propietat intel·lectual	16
6.4. Confidencialitat	17
7. PRESSUPOST	18
8. FACTURACIÓ	19

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques (PPT) que regeix el procediment de contractació de "Serveis de provisió i administració d'infraestructures als núvols públic. Això inclou els serveis de provisió d'infraestructura de cloud públic, i administració, operació, manteniment i explotació dels projectes al núvol promoguts per l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).

2. ANTECEDENTS

El 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, 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.

Atès els art. 2.1 i 3 del Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, es crea ATL amb l'objectiu de prestar el servei públic d'interès i competència de la Generalitat de producció i subministrament d'aigua potable per a l'abastament de poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat, i construir, conservar, gestionar i explotar la xarxa d'abastament Ter Llobregat, que justifica que la prestació objecte d'aquestes actuacions s'ajusta a les funcions de l'àmbit competencial 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 4,5 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.

3. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present plec és la contractació de **“Serveis de provisió i administració de recursos al núvol públic”** de l'Ens d'Abastament d'aigua Ter-Llobregat”.

ATL és un organisme dinàmic i està en constant evolució tecnològica, executant nous projectes, desplegant noves infraestructures i implementant ampliacions tecnològiques per a donar resposta a les noves necessitats. Aquestes necessitats poden requerir en ocasions disposar d'accés al serveis de núvol públic així com el suport per a l'administració i gestió dels actius desplegats en els diferents núvols públics.

La provisió d'aquesta infraestructura en aquests núvols públics (AWS, Azure...) així com el suport a la seva explotació constitueixen l'objecte d'aquest contracte. Més específicament, l'abast del contracte inclou la provisió de tota la col·lecció de serveis i recursos de cloud públic, necessaris per a l'execució dels eventuais projectes d'ATL que puguin requerir recursos als núvols públics, així com el suport a la seva explotació.

4. SITUACIÓ ACTUAL

ATL disposa de 8 centres de treball principals i d'altres instal·lacions menors disperses en el seu àmbit d'operació. Aquestes seus es comuniquen entre elles mitjançant una xarxa WAN que fa ús de les diferents tecnologies de comunicacions disponibles en cada seu.

ATL disposa en aquestes seus d'un conjunt d'infraestructures de sistemes informàtics, principalment granges de virtualització i xarxes d'emmagatzematge, repartits entre les seves seus principals.

Pel que fa específicament als serveis al núvol, ATL es troba en fase d'anàlisi tecnològica per a determinar i implementar l'arquitectura més convenient per a desplegar càrregues al núvol així com per a determinar de quina forma els recursos al núvol s'integraran amb la resta dels seus sistemes informàtics.

En aquest moment ATL disposa d'una landing zone als clouds d'AWS i Azure desplegada amb tecnologia Fortigate seguint una arquitectura hub & spoke que desitja desenvolupar i mantenir.

5. REQUISITS DEL SERVEI

5.1. Serveis a cobrir per l'adjudicatari

Els serveis a cobrir per l'adjudicatari són:

Assessorament a l'equip de Sistemes d'Informació d'ATL

Suport en la definició del model de gestió dels entorns clouds. Específicament en el que fa referència als següents conceptes:

- Definició dels models de bones pràctiques en el cloud.
 - Creació del marc de referència d'arquitectures cloud.
 - Definició del model govern i rols.
 - Definició de la gestió de comptes i accessos.
 - Disseny del model de costos.
 - Disseny de la solució d'emmagatzemament.
 - Disseny de la solució de backup.
 - Disseny de la solució de monitorització.
 - Disseny de la solució de xifrat i protecció de les dades.
 - Definició de la nomenclatura d'objectes.
 - Disseny de pla de capacitació pel personal d'ATL
- Aprovisionament de tota la col·lecció de serveis, infraestructura, llicències i recursos de cloud públic necessaris per a l'execució dels projectes d'ATL. Això inclou serveis en modalitat IaaS i PaaS.
 - La posada en marxa, administració, gestió, monitorització i explotació d'aquests serveis en el cloud públic.

Manteniment correctiu

Cobrir totes les tasques necessàries per diagnosticar i resoldre les incidències vinculades a la infraestructura i serveis que ATL desplegui en el cloud al llarg del contracte:

Tasques a destacar:

- Resoldre incidències de mal funcionament o configuració errònia.
- Utilitzar les eines de gestió i seguiment establerts a ATL i mantenir la informació actualitzada a nivell mensual.
- Quan les accions correctives impliquin un impacte important quant a esforços i temps, el proveïdor haurà de plantejar solucions parcials o temporals que puguin resoldre momentàniament necessitats urgents del negoci.

El manteniment correctiu està orientat a donar resposta a qualsevol incidència que afecti els sistemes informàtics d'ATL i el seu bon funcionament. És el servei responsable de resoldre qualsevol incidència sigui mitjançant una acció correctiva de l'element o en cas necessari la substitució per tal de complir amb l'Acord de nivell de servei establert (apartat 5.8 Acords de nivell de servei).

L'horari de cobertura del servei de suport per incidències crítiques (apartat 5.8 Acords de nivell de servei) serà de 5 x 8h.

Manteniment preventiu

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 (actualitzacions, canvis, etc).

Tasques destacar:

- Garantir la coherència dels entorns quant a polítiques de configuració i disseny.
- Tasques d'operació
- Actualització de versions del software
- Instal·lació pegats sistema
- Instal·lació i configuració paràmetres dels elements de la infraestructura
- Administrar connexions d'usuari
- Assegurar un rendiment correcte de funcionament dels entorns.
- Suport a la posada en marxa de nous elements

Gestió i control de la qualitat

Dins d'aquest àmbit es contemplen 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, gestionant l'equip de treball assignat, fent el seguiment d'activitats i garantint l'acompliment de la qualitat i nivells de servei compromesos.

Tasques a destacar:

- Gestió de l'equip propi de treball.
- Planificar tasques per 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 (reunions periòdiques, informes seguiment mensuals).
- Utilitzar les eines de gestió i seguiment de peticions establerts a ATL i mantenir la informació actualitzada.

Activitats documentals

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació relativa al servei, tant funcional com tècnica i de seguiment.

- Esquemes de xarxa, configuració, instruccions operatives, etc.
- Informes de seguiment

Eines associades al servei

Actualment ATL disposa de diverses eines que donen suport al manteniment de xarxes, a continuació es detallen les eines de que es disposa per a la gestió i operació del servei:

- Eina de tiqueting (EasyVista)
- Observium
- Nagios XI
- FortiManager
- FortiAnalyzer

5.2. Requisits tècnics

ATL haurà de disposar d'accés il·limitat a tota la infraestructura i a les plataformes de gestió corresponents. Per altre banda, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els accessos a la infraestructura es realitzaran exclusivament a través de mecanismes segurs, d'acord amb l'equip de sistemes i ciberseguretat d'ATL.

5.3. Garantia de treballs

Tots el canvis que es posin en producció hauran de contemplar una garantia de correcte funcionament de mínim 3 mesos, des de que s'han posat en producció. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en producció imputables a ell per acció o per omissió, sense cost per ATL.

5.4. Calendari i lloc de treball

En relació als treballs a realitzar amb coordinació amb professionals d' ATL, aquests s'adaptarà al calendari laboral i horari d'oficina del serveis centrals (de 8:00 a 17:00 de dilluns a 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 (incidents que ho requereixin, assistència a reunions, configuracions, formació, etc.). El servei es durà a terme de forma presencial sempre que ATL ho requereixi.

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

La durada d'aquest contracte de servei és de dotze (12) mesos a comptar des de l'acta d'inici. S'estableix la possibilitat de dues (2) pròrrogues de dotze (12) mesos cada una.

Quant al dimensionament del volum d'hores requerides, s'estima un total de 75 hores de treball per any. Aquesta estimació d'hores inclou totes les activitats descrites a l'apartat de "Requisits del servei", contemplant els diferents perfils de professionals que siguin necessaris.

El volum d'hores per cada una de les pròrrogues addicional és de 75 hores, en els mateixos termes i condicions que els dotze mesos inicials. ATL, d'acord amb les seves necessitats, farà les seves sol·licituds al adjudicatari consumint d'aquestes hores contractades.

L'adjudicatari haurà de garantir un horari de cobertura d'atenció de 5X8 per les incidències i peticions segons especificacions de l'apartat 5.8 Acords de nivell de servei.

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 manteniment de xarxa.

Les empreses licitadores hauran de poder acreditar el següent nivell de partnership:

1. AWS: Advanced Tier Services, Authorized Commercial Reseller
2. Azure: Microsoft Cloud Solution Provider

ATL té actualment desplegades una *landing zone* tant al núvol d'AWS com al núvol d'Azure per la qual cosa es considera imprescindible que l'adjudicatari pugui acreditar els nivells de partnership requerits per a poder garantir una òptima prestació del servei.

Donat que l'equipament i els serveis professionals objectes d'aquesta licitació s'hauran 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.

Així mateix, les empreses licitadores hauran de presentar:

- 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.

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

Atès el caràcter sensible com a operador de serveis essencials d'ATL i la naturalesa dels serveis objecte d'aquesta licitació, s'exigeix un nivell alt d'acreditació ENS per garantir la protecció integral dels sistemes i evitar potencials riscos legals, operatius i reputacionals derivats d'una incorrecte explotació dels sistemes al núvol.

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.

- 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.

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 27001 o certificat equivalent:

El compliment de la norma ISO 27001 té per objectiu garantir la gestió de la seguretat de la informació. Garanteix, per tant, que l'empresa adjudicatària ha estat certificada per una entitat de certificació independent confirmant que la seguretat de la informació ha estat implementada a l'organització, complint amb la norma. Atès que ATL té la consideració d'operador essencial, i que en la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte cal operar elements de la infraestructura que fan que mereixi aquesta consideració, es considera necessari disposar d'aquesta certificació per a poder prestar el servei objecte d'aquest contracte amb garanties pel que fa a la seguretat de la informació

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 dels 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.

Igualment, el licitador designarà un responsable del contracte (pot ser el gestor del servei) que es mantindrà durant el projecte.

L'equip de treball proposat pel licitador haurà d'identificar com a mínim 3 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 d'ATL 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 d'ATL 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 5 anys en gestió de serveis de suport i manteniment d'entorns TI.

Arquitecte de serveis cloud:

Les responsabilitats de l'arquitecte seran:

- Identificació de millores i propostes de disseny de l'arquitectura.
- Dissenyar i implementar un pla bàsic d'operació dels sistemes.
- Garantir el nivell de servei, dissenyar criteris de monitorització i criteris de control dels serveis prestats.
- Suport a l'evolució de la infraestructura al núvol per donar resposta a les noves necessitats i als resultats de la monitorització.

Es requereix:

- Una experiència mínima de 3 anys en gestió de serveis de suport i manteniment d'entorns al núvol
- Certificacions: AWS Certified Solutions Architect Associate i Azure MCASAE Microsoft Certified Azure Solutions Architect Expert

Tècnic de sistemes cloud

Les responsabilitat del tècnic, inclou, entre d'altres:

- Tasques d'operació, implementació solucions i noves configuracions.
- 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 suport i manteniment d'entorns cloud.
- Certificacions: AWS Certified Solutions Arquitect i Azure MCA Microsoft Certified Solutions Associate

5.7. Organització i model de relació

ATL requerirà que s'estableixi un model d'Organització del Servei l'adjudicatari a diferents nivells per tal d'assegurar el correcte seguiment dels treballs objecte del contracte. L'adjudicatari a l'inici del servei haurà de descriure l'organització del seu equip de professionals involucrats al contracte, descrivint rols, funcions i la interrelació amb ATL, segons apartat 5.6 del plec.

El model de relació inclou reunions periòdiques mensuals entre els responsables del contracte per seguiment de la planificació 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.

L'adjudicatari informará al personal tècnic informàtic propi de ATL de les possibles incidències en el servei previstes i no previstes i dels canvis que potencialment afectin els sistemes de ATL. Així mateix s'haurà de coordinar sempre amb el mencionat personal tècnic per agendar qualsevol intervenció relacionada amb la prestació del servei.

5.8. Acords de nivell de servei

Pel que fa a la infraestructura, la disponibilitat de la solució estimada serà la màxima sobre la base de la disponibilitat dels diferents serveis oferta pels proveïdors de cloud públic, i és la que ha d'oferir l'adjudicatari.

Pel que fa als serveis implementats a través dels serveis professionals objecte d'aquesta licitació 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:

- Agilitat en el servei, quant a temps de resolució d'incidències per crítiques i prioritat alta.
- 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.

Els ANS que seran d'aplicació són els següents:

	Acords de nivell de servei	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
ANS 1	Temps màxim de resposta a la comunicació d'incidències	Temps màxim de resposta conforme s'ha creat la incidència i s'ha donat el corresponent acús de rebuda.	< 1h
ANS 2	Temps d'inici de resolució d'incidències crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	< 4h
ANS 3	Temps d'inici de resolució d'incidències no crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	NBD
ANS 4	Temps màxim de resolució d'incidències 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'avis i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 72h
ANS 5	Temps màxim de resolució 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'avis i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 96h

Nivells de prioritització

Els nivells de servei i acords de prioritització, sempre vindran condicionada per la criticitat de les incidències i sol·licituds rebudes. En termes generals, s'estableixen dos conceptes per valorar la criticitat de les actuacions: Nivell d'impacte i Urgència de resolució.

Nivell d'impacte	Descripció
Alt	La falta de correcció de la incidència o de realització de la petició pot afectar negativament i de manera significativa a objectius de negoci
Mig	Es fa necessària la realització de la petició per garantir que objectius de negoci assoleixin els valors fixats
Baix	La realització de la petició pot millorar d'alguna manera la gestió del negoci

Nivell d'urgència	Descripció
Molt Urgent	Sistema aturat. Afecta de manera generalitzada a molts usuaris i no existeix cap via alternativa de cobrir les necessitats.
Urgent	Incidències que impedeixen el funcionament correcte de l'aplicació a alguns usuaris i pot haver alguna via alternativa temporal.
Normal	Incidències que provoquen una degradació del funcionaments de la aplicació que impedeix a alguns usuaris treballar amb la productivitat habitual. Tenen una relativa afectació en el funcionament diari. o requisits/peticions que no es consideren crítiques per a l'organització
Baixa	Es tracta de millores de la aplicació, ja siguin tècniques o funcionals. Fins el dia de la petició es venia funcionant habitualment sense.

La combinació d'ambdós nivells estableix la matriu de prioritats a l'hora de resoldre les peticions i incidències registrades.

Matriu de prioritats		Nivell d'urgència			
		Molt urgent	Urgent	Normal	Baixa
Nivell d'impacte	Alt	Crítica	Alta	Alta	Necessària
	Mig	Crítica	Alta	Necessària	Necessària
	Baix	Alta	Necessària	Necessària	Recomanable

Acompliment dels ANS i aplicació de penalitzacions:

Mensualment es presentarà un informe d'activitats i nivell de servei on es recolliran totes les incidències i sol·licituds realitzades així com els indicadors de compliment en la seva resolució. S'estableix dues taules de valoració:

- CAS A - incidències/sol·licitud qualificades com a crítiques*
- CAS B - incidències/sol·licitud qualificades com no crítiques*

* La matriu de prioritats es la que estableix la qualificació de cadascuna de les incidències/sol·licituds.

Es comptabilitzarà el nombre total d'incompliments dels ANS, sumant el total de tots quatre acords. Amb aquest nombre total d'incompliments, ATL podrà aplicar una penalització en % sobre la facturació d'aquell mes d'acord amb les següents taules:

CAS A:

Total incompliments CRÍTICS del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
1 incompliment	3%
2 incompliments	6%
3 incompliments	10 %

En cas de superar el nombre de 3 incompliments, ATL podrà optar per continuar aplicant les penalitats o per resoldre el contracte de forma unilateral per part d'ATL

CAS B:

Total incompliments NO CRÍTICS 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. 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.

6.2. Especificacions RGPD i seguretat

Els desenvolupaments realitzats i lliurats hauran de complir amb el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades ("RGPD"). El proveïdor 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 esmentades pel proveïdor, assumint el mateix els costos dins de l'import de l'adjudicació del contracte que fa referència al present plec de prescripcions tècniques.

6.3. Propietat intel·lectual

En el cas que l'objecte del contracte comporti realitzar obres o creacions subjectes a la normativa de propietat intel·lectual, el proveïdor 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 proveïdor, i a aquest efecte, el proveïdor 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, el proveïdor 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 proveïdor 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.

6.4. 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 rebí 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 està enregistrat.

L'adjudicatari es compromet 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 concedeix 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.

7. PRESSUPOST

S'estableix un pressupost base estimatiu de caràcter màxim i limitatiu de 20.000,00 € (IVA exclòs) condicionat a l'ús efectiu dels servei que efectivament es realitzin i al volum d'hores efectives dedicades per l'empresa adjudicatària.

El pressupost està basat en dos components diferenciats:

1. Serveis de gestió de la infraestructura: assessorament, costos associat a les taques pròpies del personal adscrit.... en base a la bossa d'hores de suport establerta a l'apartat 5.5 del present document. el licitador haurà d'indicar el preu per hora de treball, que serà el que s'utilitzarà per a la valoració i facturació dels treballs mensualment. El preu hora inclou els serveis de suport de l'equip assignat i serà una mitjana per tots els perfils involucrats en la prestació del servei. S'estima la següent dedicació estimada per a les figures del contracte en relació al total dels serveis professionals objecte d'aquest contracte:

Figura	Dedicació aproximada respecte al total de serveis professionals
Gestor del servei	10%
Arquitecte de serveis cloud	20%
Tècnic de sistemes cloud	70%

2. S'estableix una partida alçada (NO MODIFICABLE) de de 13.2025,00 € per cobrir la necessitat dels serveis consumits als núvols per part d'ATL: cost ocasionat per l'ús real dels diferents serveis al núvol amb la presentació prèvia o juntament amb la factura del detall de serveis realment consumits. Els preus d'aquests serveis són dinàmics i vindran determinats en cada moment per les llistes de preus publicades de forma oficial en els canals pertinents per [AWS](#) i per [Azure](#).

Els preus unitaris indicats s'han calculat d'acord a preus vigents de mercat, aquest preus ja contempla els costos directes i indirectes i altres eventuais despeses, excepte l'IVA.

ATL no estarà obligada a consumir la totalitat del pressupost limitador previst ni un percentatge determinat i s'anirà executant en funció de les necessitats d'ATL en cada moment, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabalat.

De forma estimativa es considera el següent desglossament del pressupost:

Concepte	Núm. hores total (12 mesos)	Preu unitat (IVA exclòs)	Import total (IVA Exclòs)
Equip de Treball (Hores)	75	93,00 €	6.975,00 €
Consum efectiu serveis núvol		13.025,00 €	13.025,00 €
TOTAL PRESSUPOST (IVA Exclòs)			20.000,00 €
21 % IVA			4.200,00 €
TOTAL PRESSUPOST (IVA Inclòs)			24,200,00 €

El consum efectiu dels serveis al núvol correspon a una estimació del consum real dels diferents serveis al núvol.

No s'admetran revisions de preu.

8. FACTURACIÓ

La **facturació del servei** es realitzarà de manera mensual a mes vençut, en base a:

1. Les tasques realitzades al **preu de referència per hora de treball** que indiqui a l'oferta econòmica l'adjudicatari. La facturació dels treballs planificats NO podrà superar la planificació en hores que s'hagi acordat per cada un d'aquests. 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.

2. El consum real dels serveis consumits en el núvol. Caldrà adjuntar la factura detall dels serveis efectivament prestats. Els preus d'aquests serveis són dinàmics i vindran determinats en cada moment per les llistes de preus publicades en els canals pertinents per [AWS](#) i per [Azure](#).

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
Cap de Sistemes i xarxa	Director de Sistemes d'informació