
**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIU A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, CONSULTORIA I
MANTENIMENT I EL SERVEI DE LLICÈNCIES DE SOFTWARE
HEXAGON INTERGRAPH DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ
GEOGRÀFICA (GIS) (SI26002)**

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE SUPORT, CONSULTORIA I MANTENIMENT (LOT 1)	3
3	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE L·LICÈNCIES HEXAGON INTERGRAPH (LOT 2)	6
4	OBERTURA DE TIQUETS.....	8
5	ACCÉS AL SISTEMA.....	9
6	NIVELL DE SLA's.....	10
7	CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL ASSIGNAT PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I ACREDITACIONS TÈCNIQUES.....	12
8	HORARI DEL SERVEI	13
9	RESPONSABLE DEL CONTRACTE	13
10	CONFIDENCIALITAT	13
11	MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	14
12	SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL.....	14

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte establir les bases tècniques que serviran per a la contractació del servei de suport, consultoria i manteniment del Sistema d'Informació Geogràfica (GIS) d'Aigües de Reus, organitzat en dos lots, un Lot 1 per als servei de les tasques de suport, consultoria i manteniment i un lot 2 per al servei de llicències d'us dels softwares adquirits i garantir així la continuïtat del servei.

El Sistema d'Informació Geogràfica (GIS) és basa en una solució de l'empresa Hexagon, on el servidors de base de dades i d'aplicacions, el software i les dades s'allotgen, gestionen i mantenen físicament en les instal·lacions i servidors propis d'Aigües de Reus.

El GIS actual està integralment basat en la suite de productes GIS d'Hexagon Intergraph (GeoMedia i aplicacions associades), incloent-hi la base de dades, serveis, aplicacions client i integracions amb altres sistemes corporatius. Tota substitució complerta o inclòs parcial per un altre software GIS implicaria una migració massiva de dades, reconstrucció de workflows i re-formació de tot l'equip de treball, amb risc elevat d'errades i pèrdua de funcionalitats especialitzades. Per tant, la necessitat de mantenir la mateixa plataforma és objectiva i justifica fer referència concreta als productes Hexagon Intergraph en el present contracte.

2 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE SUPORT, CONSULTORIA I MANTENIMENT (LOT 1)

El servei a realitzar per l'adjudicatari és el servei de manteniment del Sistema d'Informació Geogràfica (GIS), i consistirà bàsicament en actualitzacions correctives i evolutives del sistema en les parts corresponents a productes llicenciats, aplicacions i desenvolupades a mida, ajustament i customització de la plataforma informàtica de base del producte, bases de dades aplicades - Oracle, PostgreSQL, altres -, i sistemes operatius del sistema d'informació geogràfica, interfaces i plataformes associades, en l'objectiu de mantenir el sistema operatiu i actualitzat, aplicant les millores funcionals i tecnològiques que demandi el negoci.

S'interpreta com tasca correctiva aquella que s'obra per corregir alguna funcionalitat o part de la solució que estava operativa i funcional i que per algun motiu ha deixat de funcionar o operar

tal com s'esperava segons les seves especificacions i funcionalitats ja provades y operatives anteriorment.

En l'informe de tasques mensuals caldrà incloure totes les actuacions, tant obertes com a tancades. Les actuacions no finalitzades, es podran facturar les hores realitzades en el mes de facturació, però condicionat a informar en l'informe de tasques mensuals de les hores previstes per la seva finalització.

Durant el primer mes del servei, el licitador generarà documentació tècnica de la instal·lació que utilitzarà com a base per a la realització de les tasques descrites. S'entregarà una còpia de la documentació a REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) abans de finalitzar el primer mes del servei. La documentació es mantindrà actualitzada i REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) sempre disposarà de l'última versió, i també podrà sol·licitar incloure els punts que consideri necessaris per considerar-la suficient, que caldrà resoldre durant el mes en curs de la petició.

En el quadre següent es relaciona els productes llicenciats que actualment formen part del sistema:

Descripció	Quantitat
GEOMEDIA ESSENTIAL COMPONENT	4 ut
GEOMEDIA PROFESSIONAL	3 ut
GEOMEDIA PROFESSIONAL CC - COMPONENT	1 ut
GEOMEDIA WEBMAP ESSENTIALS - ONE	1 ut
G/INTERAQUA ADMINISTRACION	1 ut
G/INTERAQUA EDICION Y ANALISIS	4 ut
G/INTERAQUA MODMATEMATICA	1 ut
G/INTERAQUA PEFILES DE SANEAMIENTO	1 ut
G/INTERAQUA CONSULTA CC	4 ut
G/INTERAQUA CONSULTAS DE TRABAJO CC	1 ut
G/INTERAQUA SWMM (CC)	1 ut

Descripció	Quantitat
GSPX 5088, MOBILE WORKS ESSENTIALS, PACK 10 USUARIS	5 ut
GEOMEDIA PDF CC	2 ut
ORACLE STANDARD EDITION 2 PROCESSOR ASFU	2 ut

Com aplicatius informàtics desenvolupats a mida sobre els productes llicenciats, i que formen part de la solució global de Sistemes d'Informació Geogràfica, i que cal oferir el servei de suport i consultoria professional de manteniment s'inclouen les següents:

- Aplicatiu Desktop de manteniment de xarxes i sistemes d'impressió. Solucions Geomedia, Geomedia professional i GInterAqua
- Aplicació de Gestió de llicències concurrents i per MAC, productes Geomedia, GinterAqua i de servidor.
- Servidor de base de dades i d'aplicacions gràfiques
- Programari exportació de la xarxa en format estructura de capes i símbols Ajuntament
- Programari importació i actualització de la cartografia, en format original del Cadastre
- Aplicatiu Web intranet/extranet/internet de GIS. Plataforma web del sistema gràfic.
- Programari d'integració multimunicipis
- Programari exportació/importació aplicatius externs de manteniment de xarxes i altres aplicatius que requereixen d'informació base gràfica. Solucions WFS, WMS, etc.
- Programari exportació models matemàtics de simulacions de xarxes d'aigua i sanejament
- Integració amb el sistema ERP SAP R/3 corporatiu, pel manteniment dels objectes de connexió, camps relacionats i aplicacions. Solucions WEB, BAPI's, WEBSERVICE, etc
- Integració amb el Sistema de Monitorització i Control (SMIC i telecontrol i altres plataformes externes)
- Aplicacions de mobilitat MAGS en ordinadors portàtils, tablets, smartphones, i altres dispositius mòbils. Solucions WEB, BAPI's, WEBSERVICE, etc
- Gestió de cartografia de diferents font, formats vigents actualitzants i plataformes de cadastre, ICC, Google, ETRS89, etc.

El flux per a la gestió de les tasques començarà amb la comunicació i obertura del tiquet, amb indicació de la seva classificació. Caldrà una valoració justificada i data prevista de finalització, i la seva acceptació com a requisit previ per l'inici dels treballs. En cas que en el desenvolupament d'una tasca es preveu una desviació de la valoració inicial aquesta caldrà ser de nou validada i acceptada per continuar. En cas que es descarti la continuïtat en la resolució, les hores aplicades totals imputades fins a llavors es reduiran en un 50%.

3 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE LLICÈNCIES HEXAGON INTERGRAPH (LOT 2)

El servei a realitzar per l'adjudicatari és el servei de manteniment llicències del Sistema d'Informació Geogràfica (GIS), bàsicament les següents prestacions amb la modalitat estàndard (SND):

- **Assistència telefònica:** INTERGRAPH, a través del seu Centre de Suport Tècnic (CST) 900 200 123, proporcionarà assistència telefònica per la resolució de problemes que apareguin durant la utilització del Software original i quan la solució no estigui explícitament recollida en els manuals de producte entregats durant la instal·lació del mateix.
- **Actualitzacions:** sota demanda del contracte que correspongui, L'ADJUDICATÀRIA posarà a disposició de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) les últimes actualitzacions (Minor Releases) del Software disponibles en Internet. Aquestes actualitzacions són modificacions i correccions del software original per a la solució de problemes puntuals detectats per L' ADJUDICATÀRIA o per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) durant l'explotació del producte.
- **Noves versions:** sota la modalitat del contracte que correspongui, L'ADJUDICATÀRIA subministrarà a REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) les noves versions comercialitzades del software, així com la seva documentació en CD-ROM, DVD o qualsevol altre suport que L'ADJUDICATÀRIA consideri apropiat. Les noves versions de L'ADJUDICATÀRIA contenen noves funcionalitats, millores de les existents i

correccions de problemes de software que puguin existir en les anteriors. Serà responsabilitat de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) sol·licitar les noves versions al CST. Aquestes versions seran subministrades L'ADJUDICATÀRIA junt amb les instruccions d'instal·lació corresponents amb objecte de facilitar a REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) la seva instal·lació.

En el quadre següent es relaciona els productes llicenciats que actualment formen part del sistema i que en virtut d'aquest contracte seran objecte de manteniment i actualització, per a garantir-ne les màximes funcionalitats i el seu correcte funcionament:

Referència	Descripció	Nº sèrie	Cobertura
GSPX5005	GeoMedia Essentials CC	N0229410003	SND
GSPX5005	GeoMedia Essentials CC	N0229410003	SND
GSPX5005C	GeoMedia Essentials Component	N00006987004954	SND
GSPX5005C	GeoMedia Essentials Component	N00007070004954	SND
GSPX5007	GeoMedia Professional CC	N0229450001	SND
GSPX5007	GeoMedia Professional CC	N0229450002	SND
GSPX5007	GeoMedia Professional CC	N0229450003	SND
GSPX5007C	GeoMedia Professional CC - Component	N00011214004895	SND
GSPY5024	Geomedia WebMap Essentials - ONE	SN 491069	SND
SEES016	G/InterAqua Administracion	N0005530001	SND
SEES017	G/InterAqua Edicion y Analisis	N0005540002	SND
SEES017	G/InterAqua Edicion y Analisis	N0005540003	SND
SEES017	G/InterAqua Edicion y Analisis	N0005540004	SND
SEES017	G/InterAqua Edicion y Analisis	N0005540005	SND
SEES018	G/InterAqua ModMatematica	N0125250001	SND
SEES019	G/InterAqua Perfiles de Saneamiento	N0125260001	SND
SEES020	G/InterAqua Consulta CC	N0140730002	SND
SEES020	G/InterAqua Consulta CC	N0140730003	SND
SEES020	G/InterAqua Consulta CC	N0140730005	SND
SEES020	G/InterAqua Consulta CC	N0140730006	SND
SEES029	G/InterAqua Ordenes de Trabajo CC	N0018040002	SND
SEES039	G/InterAqua SWMM (CC)	N0070000001	SND
GSPX5088	Mobile MapWorks Essentials	N0323150001	SND
GSPX5088	Mobile MapWorks Essentials	N0323150002	SND
GSPX5088	Mobile MapWorks Essentials	N0323150003	SND

GSPX5088	Mobile MapWorks Essentials	N0323150004	SND
GSPX5088	Mobile MapWorks Essentials	N0323150005	SND
GSPX5093	GeoMedia PDF CC	N0325680001	SND
GSPX5093	GeoMedia PDF CC	N0325680002	SND

A més dels productes relacionats, es disposa del producte ORACLE, que està llicenciat i s'utilitza en exclusiva com a base de dades del Sistema d'Informació Geogràfica GIS.

4 OBERTURA DE TIQUETS

REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) identificarà els tècnics que podran comunicar tasques a l'adjudicatari. L'adjudicatari els donarà d'alta en el seu aplicatiu de gestió i seguiment de tiquets, i assignarà un login i password individual per a cada tècnic. L'adjudicatari entregarà un manual d'us del seu aplicatiu de registre de tiquets. En cas que REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) ho sol·liciti caldrà que l'adjudicatari realitzi una presentació del seu aplicatiu.

REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) també podrà comunicar tasques mitjançant via telefònica o email, i serà l'adjudicatari qui obrirà el registre corresponent en el seu aplicatiu i comunicarà el registre a AIGÜES DE REUS, pel seu seguiment.

Les tasques classificades d'evolutives requeriran sempre del vist i plau del Contact Manager d'AIGÜES DE REUS.

Per totes les tasques que realitzi l'adjudicatari, caldrà presentar una documentació tècnica suficient de la seva resolució, abans de la seva presentació per facturació, en un format pactat prèviament, indicant com a mínim:

- Codi de la tasca (pròpia del contractant)
- Codi de la tasca (pròpia del contractant)
- Data i hora de la petició
- Sol·licitant
- Nom de la tasca

- Classificació
- Tècnic assignat
- Temps aplicat en la resolució en format dd/mm/aaaa, hh:mm
- Data i hora de la resolució
- Descripció de la tasca
- Descripció funcional de la resolució
- Descripció tècnica de la resolució, indicant com a mínim entrades de parametrització, programes i codi modificat
- Descripció de les proves realitzades
- Dates d'aplicació

Aquesta documentació podrà estar mantinguda en un aplicatiu informàtic propi de gestió de tiquets, a la que AIGÜES DE REUS tindrà accés durant la durada del contracte. En cas de rescissió de contracte, l'adjudicatari haurà d'entregar la base documental completa en un format consultable i explotable per AIGÜES DE REUS. L'entrega es realitzarà com a màxim durant el mes següent a la rescissió del contracte. En cas que AIGÜES DE REUS ho sol·liciti durant la vigència del contracte, l'adjudicatari entregarà una còpia de la base documental actualitzada.

Segons els resultats de satisfacció obtingut en la resolució de les tasques, REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) podrà proposar a l'adjudicatari que algunes de les tasques siguin realitzades per algun dels seus tècnics que han aconseguit un millor nivell d'eficiència i compliment dels SLA's. Aquesta petició, suficientment justificada, caldrà que sigui aplicable per l'adjudicatari.

Aigües de Reus, configurarà els accessos VPN amb doble factor al personal tècnic de l'empresa adjudicatària que cal que tinguin accés als servidors i recursos del Sistema d'Informació Geogràfica.

5 ACCÉS AL SISTEMA

Aigües de Reus configurarà els accessos VPN amb doble factor al personal tècnic de l'empresa adjudicaria que cal que tinguin accés als servidors i recursos del Sistema d'Informació Geogràfica.

6 NIVELL DE SLA's

Els treballs correctius inclouen les incidències sobre programacions i customització que no estan operant tal com es desitjava o preveia que actuarien per AIGÜES DE REUS.

Els treballs evolutius, de canvis i millores, inclouen les tasques que poden ser previstes i planejades conjuntament entre REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) i l'adjudicatari del servei.

Per les tasques de correctiu es complirà la següent taula de nivell de servei SLA, segons la classificació de tasques en lleu, greu i crítica.

TASQUES CORRECTIVES			
INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CÀLCUL	VALOR LÍMIT
Temps de resposta a incidències lleus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 2 hores
Temps de resposta a incidències greus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 1 hora
Temps de resposta a incidències crítiques	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 30 minuts
Temps de resolució a incidències lleus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils
Temps de resolució a incidències greus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 dia hàbil
Temps de resolució a incidències crítiques	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 hora

Una tasca és podrà classificar com a crítica si implica una inoperativitat global del sistema. Durant el temps que duri la resolució la persona de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) responsable del correctiu, estarà disponible per qualsevol aclariment o prova que calgui realitzar que sigui sol·licitada per l'adjudicatari.

Una tasca és podrà classificar com a greu si impedeix una operativitat funcional per obtenir el resultat correcte d'una transacció que es requereix de forma immediata, o que redueix el rendiment dels treballadors de l'eina informàtica, de forma justificable.

Queden exclosos de qualsevol treballs correctius, i suport qualsevol incidència relacionats amb sistemes o plataformes no específiques del GIS, com son comunicacions, xarxes, sistemes operatius, problemes elèctrics.

L'adjudicatari presentarà, l'informe de treballs realitzats durant el període de liquidació, per la seva verificació i validació prèvia abans de poder emetre la factura, amb un llistat en columnes amb l'informació mínima següent:

- Codi de la tasca (codi del client i codi del contractant)
- Classificació: correctiva (sense cost) o evolutiva
- Data i hora de la petició
- Sol·licitant de la petició
- Descripció de la tasca
- Classificació
- Tècnic assignat
- Data i hora de resolució
- Temps aplicat en la resolució en format dd/mm/aaaa, hh:mm

En el cas que el nivell de servei no es compleixi, REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (Divisió d'Aigües de Reus) es reserva el dret de no acceptar les hores presentades i realitzades per

l'adjudicatari al considerar incompliment de servei sobre aquestes incidències. L'adjudicatari haurà de presentar un informe justificant aquest suposat incompliment (causes externes al seu servei, etc.) per poder reclamar-lo. Així mateix es podrà demanar ampliar la documentació associada a la tasca, en tot el detall que es consideri suficient pel contractant. No es considerarà la tasca com finalitzada fins haver entregat la documentació i haver estat acceptada.

7 CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL ASSIGNAT PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I ACREDITACIONS TÈCNiques

L'adjudicatària haurà d'acreditar que disposa per a l'execució del contracte dels següents requeriments de personals i tècnics:

Per al Lot 1:

- De personal que disposi de les certificacions que es detallen a continuació:
 - o 2 tècnics informàtics amb capacitat per poder donar el suport de tot el sistema GIS
- Acreditar que disposa de les següent sistemes tècnics:
 - o ISO 9001:2015 (Gestió de Qualitat) – Sistema implementat tot i que no el tingui acreditat
 - o ISO/IEC 27001 (Seguretat de la informació) – Sistema implementat tot i que no el tingui acreditat
 - o ISO/IEC 27017:2015 (Seguretat en el núvol) – Sistema implementat tot i que no el tingui acreditat
 - o Certificació en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de nivell alt
 - o Certificat d'acreditació i capacitat per oferir el servei integrat

Per al Lot 2:

- Acreditar que disposa de les següent sistemes tècnics:
 - o ISO 9001:2015 (Gestió de Qualitat) – Sistema implementat tot i que no el tingui acreditat
 - o ISO/IEC 27001 (Seguretat de la informació) – Sistema implementat tot i que no el tingui acreditat

- ISO/IEC 27017:2015 (Seguretat en el núvol) – Sistema implementat tot i que no el tingui acreditat
- Certificació en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de nivell alt
- Certificat d'acreditació i capacitació per oferir el servei integrat

8 HORARI DEL SERVEI

L'horari de servei per resolució d'incidències cobrirà tot l'horari laboral de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, i principalment l'horari laboral de la divisió d'AIGÜES DE REUS, del seu servei d'Atenció al Client. L'horari mínim a cobrir serà de dilluns a divendres de 08:00 a 18:00 hores.

En el cas d'incidències greus o crítiques detectades fora d'aquest horari, inclòs dies festius, les incidències es comunicaran per iniciar la seva resolució el més aviat possible.

9 RESPONSABLE DEL CONTRACTE

A l'inici del servei, REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) comunicarà a l'adjudicatari les dades del seu responsable de contracte, telèfon fix directe, mòbil i email.

L'adjudicatari definirà i comunicarà a REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA (DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS) un responsable de contracte, amb el seu email de contacte i mòbil per a la gestió del servei.

10 CONFIDENCIALITAT

D'acord amb allò que disposa l'art 133 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest

principi, així com el de respectar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, i al que estableix 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.

El contractista estarà obligat a verificar que s'estableixin procediments de notificació de violacions de seguretat, com encarregat del tractament, a la propietat responsable del tractament les dades, així com comunicar el seu DPD abans de l'inici del servei.

11 MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista ha de disposar de recursos tècnics i personal suficient per a prestar el servei en tot moment. En cas que el personal adscrit a l'execució del contracte no estigui disponible per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, l'adjudicatària haurà de cobrir els serveis d'aquesta persona a fi que el servei no es vegi interromput.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar disposar de la llicència i propietat intel·lectual del programari i software que utilitzi per a prestar el servei i formi part de la seva oferta.

L'adjudicatària també haurà de poder acreditar que disposa de les mesures de seguretat informàtiques i mesures d'accés restringit, en compliment de totes les normatives de seguretat informàtiques vigents. També caldrà que pugui acreditar que disposa d'un sistema de comunicacions internet amb disponibilitat d'un backup de les comunicacions i un sistema de continuïtat del servei o duplicació de sistema, per poder seguir prestant el servei en cas de caiguda de la línia operativa principal.

12 SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual, on es reflectirà la identificació dels serveis prestats en el mes anterior pel preu unitari adjudicat, incorporant el detallat que s'acordi.

Previ a la presentació de la factura es presentarà un albarà valorat amb tot el detallat acordat i que defineixi l'adjudicador (ex: data comunicació treball, data finalització, recurs assignat, descripció, núm. tiquet de l'adjudicador, hores imputadores i dia/es que s'han realitzat, etc), per la seva validació.

Les factures s'hauran de presentar en format efactura xml en el punt de presentació e-FACT que indiqui REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, complint amb les especificacions que s'hagin indicat perquè es pugui registrar i comptabilitzar satisfactòriament la factura.

Si cal aplicar penalitats, Aigües de Reus realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura mensual en la que s'apliqui la penalitat, previ el procediment de penalitat corresponent.

No obstant l'anterior, l'import es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions associades al grau de compliment o desviació dels estàndards assenyalats, així com per les penalitzacions que, en el seu cas, es derivin de les seves actuacions, en la/es quota/es mensual/s subsegüent/s.

Les factures seran verificades i conformades per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS dins d'un termini màxim de 30 dies naturals i s'abonaran prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquest servei i la seva facturació, dins del termini marcat a l'article 4.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació (BOE de 23 febrer), i en qualsevol cas dins del termini màxim de 60 dies a comptar des de la data de la seva presentació a les dependències de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document.

En el supòsit de disconformitat amb el contingut de la factura per part de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, per no ajustar-se aquesta a les condicions establertes al contracte, l'adjudicatària haurà d'esmenar les deficiències observades, termini que no es computarà a efectes de procedir a l'abonament de la factura.

A data de la signatura electrònica,

Bernat Loscos Fernandez
Responsable d'aplicacions informàtiques de
gestió Àrea de Sistemes d'Informació, clients
i facturació

Jordi Tarragó Utrillas
Cap Àrea Sistemes d'informació, clients i
clients i facturació i responsable del
contracte