

## Contracte de Prestació de Serveis orientats al GIS corporatiu entre l'empresa BGEO OPEN GIS, S.L. i AIGÜES DE MATARÓ, S.A.

Mataró, a 19 de febrer de 2019

### REUNITS

**D'UNA PART**, Xavier Torret Requena , major d'edat, amb document nacional d'identitat i en qualitat de Gerent de BGEO OPEN GIS, S.L. (d'ara endavant **BGEO**) amb CIF B63505457, domiciliada al carrer Pinós, 1, 1<sup>r</sup> de Granollers (08402)

i **DE L'ALTRE PART**, Antoni Uix Güell, major d'edat, amb document nacional d'identitat i en qualitat de Gerent d'AIGÜES DE MATARÓ, S.A. (d'ara endavant **AMSA**) amb CIF A08007270, domiciliada al carrer Pitàgores 1-7 de Mataró (08304)

Intervenien en funció dels seus respectius càrrecs, que han quedat expressats, i en l'exercici de les facultats que a cada un els hi han estat conferits, ambdós es reconeixen recíprocament la representació i capacitat legal necessàries per formalitzar el present Contracte, i a tal efecte

### MANIFESTEN

- I. **BGEO** és una organització especialitzada en GEO tecnologies open source, amb una clara aposta per la formació i la difusió del coneixement.
- II. **AMSA** és una empresa de serveis definits en el seu Objecte Social, i que està en possessió de la totalitat d'autoritzacions administratives necessàries al seu funcionament.

III. **AMSA** està interessat en contractar:

Serveis de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la base de dades PostgreSQL amb model de dades Giswater 3.x, i del plugin de QGIS anomenat Giswater 3.x com a solució de GIS desktop per la organització.

Serveis de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma BMAPS 2.0 com a solució integral a de GIS WEB & mobilitat per a la corporació.

Estant ambdues parts interessades en la mútua col·laboració, subscriuen el present Conveni que es registrarà conforme a les següents:

### ESTIPULACIONS

#### PRIMERA.- Objecte del contracte.-

Constitueix l'objecte del present contracte la definició i regulació de la prestació de serveis realitzats per **BGEO** per encàrrec d'**AMSA** amb el contingut, extensió i condicions especificades en el ANNEX NÚM. 1 del present contracte:

#### SEGONA.- Obligacions de les parts.-

**AMSA** facilitarà tots aquells medis necessaris per a que **BGEO** pugui desenvolupar l'encàrrec especificat en el present contracte.

**BGEO** posarà a disposició d'**AMSA** el personal necessari per realitzar els treballs en l'horari i condicions especificats a l'**annex 2**, sent **BGEO** l'empresa responsable d'organitzar les tasques encomanades a la mateixa tal i com es detalla en la primera estipulació.

**BGEO** declara que el personal que prengui part en la prestació dels serveis especificats en el present contracte estan contractats de conformitat amb la legislació laboral. Igualment **BGEO** certifica el compliment de la normativa fiscal que li és aplicable segons la legislació vigent amb data del present acord.

#### **TERCERA.- Abast del contracte**

L'abast del present contracte es detalla en l'**annex 1** del present document, cobrint els manteniments de la **Plataforma Giswater** i la **Plataforma BMAPS** segons s'especifica en l'annex corresponent.

#### **QUARTA.- Nivell de servei**

El nivell de servei que prestarà **BGEO** en el desenvolupament dels treballs del present contracte queda detallat en l'**annex núm. 2** del present document i es tracta d'un nivell de servei del **85%** de compliment en una jornada laboral normal de vuit hores, excloent caps de setmana i festius (a partir d'ara **8HX5D**).

#### **CINQUENA – Condicions econòmiques**

Com a contraprestació dels serveis que són objecte del present contracte, segons l'**annex núm. 1** de la present proposta i la clàusula **TERCERA**, juntament amb el nivell de servei ofert segons l'**annex núm. 2** i clàusula **QUARTA**, **AMSA** abonarà amb caràcter anual a **BGEO** la quantitat de **7.959 €/any (set mil nou-cents cinquanta-nou euros anuals)** amb càrrec als següents conceptes:

PLATAFORMA GISWATER – 3.159 €

PLATAFORMA BMAPS – 4.800€

Els preus són sense IVA, s'aplicarà el percentatge vigent.

L'abonament serà efectuat en 12 quotes mensuals a raó de **663,25 €/mes (sis-cents seixanta-tres euros amb vint-cinc cèntims mensuals)**.

#### **SISENA.- Confidencialitat i Protecció de dades personals.-**

**BGEO** es compromet a complir els deures de secret professional i confidencialitat establerts en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. S'adjunta com **ANNEX 3** el contracte d'encarregat de tractament de dades personals que se signa a aquest efecte.

#### **SETENA.- Seguretat i Ciberseguretat**

**BGEO** es compromet a aplicar totes les bones pràctiques de seguretat que estiguin al seu abast, en especial a actualitzar de forma immediat possibles forats de seguretat detectats o mantenir les tecnologies el màxim actualitzades sempre que sigui possible.

**AMSA** es compromet a adquirir i mantenir un certificat SSL vàlid la URL que sigui assignada al servei, així com a informar de les condicions d'ús de les plataformes als seus treballadors, en especial pel que fa referència a la política de seguretat.

**BGEO** recomana a **AMSA** a realitzar una auditoria de seguretat informàtica dels sistemes incloent els serveis que s'ofereixen en el marc del present contracte i **BGEO** es compromet a aplicar les mesures correctores de seguretat que es puguin esdevenir en el marc de la comentada auditoria.

**VUITENA.- Durada i extinció.-**

- 8.1. El present conveni entrarà en vigor el 1 de gener de 2019 i tindrà una durada anual.
- 8.2. Finalitzat aquest període les parts decidiran si es prorroga el present contracte i les condicions de l'esmentada pròrroga o es procedeix la redacció d'un nou contracte.
- 8.3. Independentment de l'expressat en els paràgrafs anteriors, el present acord s'extingirà automàticament per les següents causes:
- I. per mutu acord entre les parts.
  - II. per resolució del mateix sol·licitada per una de las parts, quan l'altra hagi incomplert alguna de les obligacions assumides en el mateix o infringit el deure de confidencialitat al qual fa referència l'estipulació quarta.
  - III. per sanció, incapacitat, prohibició o incompatibilitat que inhabiliti temporalment o definitiva a **BGEO** o a **AMSA** per l'exercici de les seves respectives activitats.

Sense perjudici de l'anterior, **AMSA** podrà resoldre el contracte sempre que hi hagi un preavís per escrit i de forma fefaent a **BGEO** com a mínim amb dos (2) mesos d'antelació.

8.4. En extingir-se el contracte caldrà procedir de forma immediata al cessament de les activitats que constitueixen el seu objecte, així com a la liquidació dels comptes entre **AMSA** i **BGEO**, i a la devolució dels documents i del material que les parts s'hagin lliurat mútuament en execució del mateix.

Així mateix, cada part cessarà en l'ús de les dades obtingudes de l'altra part en execució de les disposicions del present conveni i procedirà al ensobrat fefaent de les dades personals a les quals hagués pogut tenir accés com a conseqüència de la prestació de serveis objecte del mateix que, en el seu cas, obrés en el seu poder, sigui quin sigui el suport en el què es trobi.

La reincidència dels incompliments podrà ser causa de la resolució del contracte per part de **AMSA**.

**NOVENA.- Propietat Intel·lectual i Industrial**

**AMSA** garanteix a **BGEO** que és el titular i/o legítim llicenciatari i/o cessionari, amb facultat de llicència i cessió a **BGEO**, de tots els drets de Propietat intel·lectual i Industrial, així com qualsevol altre dret, que aporta a **BGEO** amb l'única finalitat que aquest realitzi la seva prestació de serveis de conformitat amb el contracte.

**BGEO** garanteix a **AMSA** que és el titular i/o legítim llicenciatari i/o cessionari, amb facultat de llicència i cessió a **AMSA**, de tots els drets de Propietat intel·lectual i Industrial, així com qualsevol altre dret, que aporta a **AMSA** com conseqüència de la prestació dels serveis del present contracte.

**AMSA** i **BGEO** garanteixen que no infringeixen cap dret, en particular, drets de propietat intel·lectual i industrial, així com tampoc no incompleixen cap normativa vigent aplicable.

**AMSA** reconeix l'autoria de **BGEO** de les creacions originals (o obres) que realitzi en el marc de la prestació de serveis del present contracte.

**AMSA** s'obliga a mantenir les condicions de llicenciamnt de tots els productes i serveis oferts per **BGEO**. A tal efecte aquestes condicions de llicència i ús són:

Plataforma Giswater – Llicència GNU-GPL3

Documentació Giswater – Llicència Creative Commons

Plataforma BMAPS - Llicència GNU-GPL3 (\*)

Material formatiu - Copyright BGEO. Tots els drets reservats (\*\*)

(\* ) En referència a la plataforma BMAPS, s'ofereix es fa entrega la mateixa amb la condició de llicència GNU-GPL3 per a tot el codi excepte el de les classes de llenguatge PHP que fan referència al login d'accés a la plataforma. En aquest cas la condició de llicència permet fer ús, evolució, i modificació de les mateixes amb l'única restricció de no fer públic el codi per motius de seguretat. El llistat de les classes de PHP que no han de ser públiques està especificat en la condició de llicència del encapçalament dels propis arxius.

(\*\*) En referència al material formatiu, comentar que BGEO posa a disposició de AMSA videotutorials d'autoaprenentatge amb els quals queda no permès fer qualsevol distribució del material així com publicar-lo en qualsevol plataforma de vídeo en internet.

**BGEO** entregarà a **AMSA** tots els documents, codi fonts i informació recollida en qualsevol suport, tangible o intangible, que hagi creat en virtut del present contracte en un termini màxim de 30 dies laborables des que **AMSA** li sol·liciti.

**AMSA** no podrà revendre o utilitzar la totalitat o part dels serveis que es realitzin en el marc de la prestació de serveis del present contracte.

En cas d'incompliment de la present clàusula per part de qualsevol de les dues parts, la part no incomplidora podrà resoldre el contracte de confirmat amb la clàusula 8.3.II.

#### **DESENA.- Prevenció i Medi Ambient .-**

L'empresa **BGEO** haurà de complir amb tota la normativa legal vigent que en matèria de Prevenció de Riscos Laborals i Medi Ambient li apliqui, així com amb les normes internes que **AMSA** li indiqui.

En concret, **BGEO** haurà d'haver fet l'avaluació de riscos laborals i la planificació de l'activitat preventiva per les obres o serveis contractats, i haurà de complir amb les seves obligacions en matèria d'informació i formació respecte als treballadors propis o subcontractats que prestin els seus serveis a **AMSA**.

**AMSA** es reserva el dret d'aturar les activitats que desenvolupi l'empresa **BGEO**, si es demostra fefaentment que hi ha incompliment de la normativa que pugui comportar un risc greu i imminent per la seguretat de les persones, instal·lacions o entorn.

#### **ONZENA.- Llei aplicable i Jurisdicció.-**

El contracte es girarà i interpretarà de conformitat amb les lleis d'Espanya.

Amb el fi de resoldre qualsevol discrepància que sorgís de la interpretació o execució del present contracte, ambdues parts es sotmeten de forma expressa, amb renúncia al fur que els hi pogués correspondre, a la Jurisdicció i Competència dels Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona.

I en prova de conformitat, ambdues parts signen aquest contracte, per duplicat i a un sol efecte, en el lloc i la data indicats a l'encapçalament.

**BGEO**  
  
OPEN GIS & WATER SOLUTIONS  
Signat: Xavier Torret Requena

**AMSA**

  
Signat: Antoni Uix Güell

## ANNEX 1. ABAST DEL PRESENT CONTRACTE

L'abast del contracte es defineix com el conjunt de dues tipologies de servei durant el temps estipulat en la corresponent clàusula i que agrupa els conceptes suport a la operació i manteniment de la plataforma Giswater (Plataforma Giswater) i suport a la operació i manteniment de la plataforma BMAPS (Plataforma BMAPS) i que son els que es detallen a continuació:

### PLATAFORMA GISWATER

Es defineix com a Plataforma Giswater (a partir d'ara plataforma) com aquell conjunt de tecnologies que permeten a AMSA de disposar d'un GIS corporatiu en entorn Desktop. Es defineix com a suport a l'operació i manteniment totes aquelles actuacions necessàries per al correcte funcionament de la plataforma i detallades en el present annex.

Es defineix la numeració d'una versió de GISWATER segons la nomenclatura *major.minor.patch*. Les versions *minor* i *patch* sortiran una freqüència d'una vegada cada mes, mai inferior.

El manteniment de la plataforma Giswater s'estructura en base al hosting del servidor de la base de dades i al número de serveis en producció que l'organització disposa en la base de dades. A tal efecte, es redacten les següents definicions:

#### Servei base

El servei base es defineix quan existeix un servei en producció i significa que AMSA disposa d'un esquema en la base de dades per a la gestió d'un servei. L'esquema podrà ser de sanejament (UD) o d'aigua potable (WS).

Un servei en producció implica disposar com a mínim de QGIS amb Plugin de QGIS Giswater3 i de PostgreSQL amb esquema de dades model Giswater3.

En cas que hi hagi un segon servei (esquema) en producció o addicionals, les cobertures i exclusions del son les mateixes, amb els matisos que s'expressen en els apartats posteriors.

#### Cobertures

- Manteniment dels softwares de sistema actualitzats amb la última versió de la plataforma. En aquestes actualitzacions entren sempre totes les versions *build* i *minor*.
- Resolució dels bugs identificats en la pròxima versió *build* i *minor* (\*).
- Suport directe per a consultes sobre el sistema, via telefònica, programa de gestió de tickets o email en cas d'incidències o bugs de la plataforma. Queden fora d'aquest concepte peticions que siguin millores, treballs de consultoria o formació que es quantificaran i valoraran de forma separada al present contracte.
- En el cas de dos serveis (esquemes) en producció s'inclou també la gestió de l'esquema 'utills' on a informació compartida dels dos esquemes (carrerer, cartografia, processos nocturns). En aquest escenari s'amplia a una hora addicional d'assistència tècnica telefònica o per redmine gratuïta.

#### Exclusions

- Incidències derivades d'actualitzacions de software aliens a la plataforma. **BGEO** pot prestar suport, però serà sempre al marge del contracte de manteniment i es facturarà el servei facturà d'acord amb la tarifa pactada a tal efecte, i en el seu defecte 75 €/h.
- Incidències específiques en de terminats ordinadors i sistemes operatius. En cas que la plataforma no funcioni correctament en un model concret d'ordinador, el client tindrà que facilitar accés al hardware a **BGEO** i cobrir les despeses derivades de l'adequació del software del ordinador.

*(\*) Aquesta clàusula no serà d'aplicació sempre i quan BGEO mostri la dificultat de resolució del bug en el temps determinat i aporti solucions temporals al respecte i mentre no es resol la incidència.*

- La política de *backups* i restauració del sistema. **AMSA** haurà d'integrar la plataforma dins la seva política de còpies de seguretat i recuperacions de sistema. **BGEO** pot donar directrius al respecte.
- La política de monitorització del servidor on està hostatjada la base de dades, així com qualsevol incidència que s'esdevingui en el servei per causes d'aquest. **BGEO** pot donar directrius al respecte.
- Les millores sol·licitades per part del client, que estiguin fora de la planificació de desenvolupament de la plataforma, i que es pressupostaran al marge d'aquest contracte de manteniment.
- Les evolucions de tipus major de la plataforma que suposen un canvi de tecnologies que requeriran d'un projecte específic de migració.
- Les migracions de dades que requeriran d'un projecte específic de migració.





## PLATAFORMA BMAPS

Es defineix com a Plataforma BMAPS (a partir d'ara la plataforma) com aquell conjunt de tecnologies que permeten a AMSA de disposar d'un GIS corporatiu en entorn Web així com també de mobilitat. Tanmateix, es defineix com a suport a l'operació i manteniment totes aquelles actuacions necessàries per a que AMSA pugui usar la plataforma amb les condicions detallades en el present annex. Es defineix la numeració d'una versió de BMAPS segons la nomenclatura *major.minor.patch*. Les versions *minor* i *patch* sortiran una freqüència d'una vegada cada mes, mai inferior.

El manteniment de la plataforma BMAPS s'estructura en base a les diferents funcionalitats que han estat requerides en el moment del contracte de la mateixa. A tal efecte:

### Característiques del servei

Inclou disposar dels serveis que ofereix la plataforma en aquesta modalitat. El servei es defineix quan existeix un mapa en producció i significa que AMSA disposa d'un esquema en la base de dades per a la gestió d'un servei. L'esquema podrà ser de sanejament (UD) o d'aigua potable (WS) o de qualsevol altra infraestructura que tingui un model de dades compatible amb BMAPS. El servei inclou totes les funcionalitats desenvolupades de BMAPS pel que fa al mapa com poden ser, Cercador, Geolocalització, Visitabilitat dels elements, Editabilitat dels elements, ToC de projecte sincronitzada amb QGIS, com en el backoffice.

El servei s'ofereix en dues modalitat diferents, com son instal·lació «in company» i servei en el núvol. De forma general les condicions comuns a les dues modalitats son:

### Cobertures

- Manteniment dels softwares de sistema actualitzats amb la última versió de la plataforma.
- Manteniment la interfície web dels usuaris actualitzada amb la última versió del codi. En aquestes actualitzacions entren sempre totes les versions *build* i *minor* (\*).
- Manteniment de la interfície *backoffice* dels administradors del sistema actualitzada amb la última versió del codi.
- Independentment de la versió major actual sempre es donarà suport a les anteriors en quant a *bugs* identificats pel client.
- Resolució dels *bugs* identificats en la pròxima versió *minor*.
- Manteniment de tots els sistemes que formen part de la plataforma sempre que siguin d'ús exclusiu per part de la plataforma i que no s'hagin actualitzat per part del client.
- Garantia de funcionalitat en l'entorn CHROME i ANDROID.
- Transferència de coneixement quan el client ho requereixi de cara a ser autònom en la plataforma. A tal efecte, existeixen elements que a dia d'avui requereixen coneixements específics com el til·lejat de capes o la generació de dades *offline* en els que es donarà suport de cara a la manipulació per part del client.
- Suport directe per a consultes sobre el sistema, via telefònica, programa de gestió de tickets o email en cas d'incidències o bugs de la plataforma. Queden fora d'aquest concepte peticions que siguin millores, treballs de consultoria o formació que es quantificaran i valoraran de forma separada al present contracte.

### Exclusions

- Incidències derivades d'actualitzacions de software aliens a la plataforma. **BGEO** pot prestar suport, però serà sempre al marge del contracte de manteniment i es facturarà el servei facturarà d'acord amb la tarifa pactada a tal efecte, i en el seu defecte 75 €/h.

(\*). Aquesta clàusula no serà d'aplicació sempre i quan **BGEO** demostrï la dificultat de resolució del bug en el temps determinat i aporti solucions temporals al respecte i mentre no es resol la incidència.

- Incidències amb altres navegadors diferents de CHROME no estan explícitament suportats tot i que la plataforma sigui funcional en ells.
- Incidències específiques a determinats dispositius. En cas que la plataforma no funcioni correctament en un model concret de dispositiu, el client tindrà que facilitar el hardware i cobrir les despeses derivades de l'adequació del software al dispositiu.
- Les millores sol·licitades per part del client, que estiguin fora de la planificació de desenvolupament de la plataforma, i que es pressupostaran al marge d'aquest contracte de manteniment.
- Les evolucions de tipus major de la plataforma que suposen un canvi de tecnologies que requeriran d'un projecte específic de migració.
- Les migracions de dades que requeriran d'un projecte específic de migració.

#### **OPCIÓ A: Instal·lació in «company»**

En aquesta modalitat la instal·lació de tot el programari es realitzarà en el servidor que el client faciliti per tal objecte. Aquest servidor ha de ser una màquina Linux Debian. És una modalitat pensada per aquelles companyies que vulguin disposar de tots els serveis que ofereix la plataforma a casa i en plenitud de sobirania respecte a la plataforma. Disposar de totes les característiques significa disposar entre d'altres, de les prestacions següents:

- Mapes i usuaris il·limitats.
- Sincronització de login d'usuaris amb Active Directory corporatiu o semblant.
- Possibilitat de generar til·les de xarxa o backgrounds en processos nocturns de manera que la tecnologia de publicació de mapes (QGIS Server) queda descarregada d'aquestes tasques i els rendiments del mapa creixen exponencialment.
- Funcionalitat de descarregar de mapes de xarxa off-line, tant en mode vectorial com en mode ràster.

#### Cobertures:

Totes les definides amb caràcter general en l'apartat de Característiques del servei.

#### Exclusions

Adicionalment a les definides en l'apartat de Característiques del servei:

- Incidències derivades de problemes de xarxa, incloent-hi els derivats de dispositius tipus *switch*, *router* o *firewall*. Sobre qualsevol d'aquests dispositius es pot prestar suport però sempre al marge del contracte de manteniment.
- La política de *backups* i restauració del sistema. **AMSA** haurà d'integrar la plataforma dins la seva política de còpies de seguretat i recuperacions de sistema. **BGEO** pot donar directrius al respecte.
- La política de monitorització del servidor on està hostatjada la base de dades, així com qualsevol incidència que s'esdevingui en el servei per causes d'aquest. **BGEO** pot donar directrius al respecte. Es potestat de titular del sistema el incloure **BMAPS** en les seves eines de monitorització. **BGEO** donarà tota la informació necessària per tal de que el departament de sistemes del client pugui fer les actuacions necessàries.



## **OPCIÓ B: Instal·lació en el núvol**

Per a aquelles companyies que no vulguin disposar de servidors «in company» destinats a tal efecte o bé no sigui necessari disposar de la globalitat dels serveis i prestacions que ofereix la plataforma, existeix la possibilitat de disposar de servidor de publicació en el núvol. Aquest servidor de publicació pot ser compartit o dedicat en funció de les necessitats. Per a poder disposar d'aquest servei és necessari que AMSA disposi d'una IP pública fixa. Aquest servei en el núvol s'ofereix en tres modalitats diferents. En totes elles les prestacions del mapa són les mateixes sense restricció de tal manera que les diferències estan en les prestacions que dona l'accés a backoffice de la plataforma així com la necessitat de certes funcionalitats de disposar d'una màquina dedicada.

### **B1 - Sense backoffice en servidor compartit**

És la modalitat més bàsica de servei consistent en l'accés directe al mapa per part dels usuaris sense separar usuaris administradors de la resta. Per aquesta opció, es preveu un màxim d'un mapa per esquema hostatjat a la base de dades. Les principals característiques són:

- Disposar d'una capacitat d'emmagatzematge de la informació de fins a 50 GB.

#### Cobertures

Totes les definides amb caràcter general en apartat de Característiques del servei i addicionalment:

- La política de *backups* i restauració del sistema. **BGEO** integra la plataforma dins la seva política de còpies de seguretat i recuperacions de sistema.
- Sincronització de login d'usuaris amb Active Directory corporatiu o semblant.
- Funcionalitat de descarregar de mapes de xarxa off-line, només en mode vectorial.

#### Exclusions

Totes les definides amb caràcter general en apartat de Característiques del servei i addicionalment:

- Una vegada establitzada la visualització dels mapes en la fase d'implementació i posta en marxa, qualsevol canvi en els projectes publicats, així com sol·licitud de millora no queda coberta en aquesta modalitat. Caldrà disposar d'una bossa d'hores o d'una oferta específica per a dur a terme els esmentats supòsits.
- Funcionalitat de descarregar de mapes de xarxa off-line en mode ràster.
- Generació de til·les de xarxa o backgrounds en processos nocturns de manera que la tecnologia de publicació de mapes (QGIS Server) queda descarregada d'aquestes tasques i els rendiments del mapa creixen exponencialment.

### **B2 - Amb backoffice en servidor compartit**

És la modalitat completa del servei consistent en disposar d'un backoffice d'administració amb la capacitat de crear tants usuaris i tants mapes com es vulgui. L'accés al backoffice en aquesta modalitat permet gaudir de totes les avantatges que significa disposar d'un entorn de configuració avançat de mapes que permet disposar i configurar mapes de manera il·limitada en un entorn d'usuaris il·limitat. La capacitat màxima d'emmagatzematge d'informació és de fins a 150 GB.

#### Cobertures

Totes les definides amb caràcter general en apartat de Característiques del servei i addicionalment:

- La política de *backups* i restauració del sistema. **BGEO** integra la plataforma dins la seva política de còpies de seguretat i recuperacions de sistema.
- Sincronització de login d'usuaris amb Active Directory corporatiu o semblant.
- Funcionalitat de descarregar de mapes de xarxa off-line, tant en mode vectorial com en mode ràster.
- Generació de til·les de xarxa o backgrounds en processos nocturns de manera que la tecnologia de publicació de mapes (QGIS Server) queda descarregada d'aquestes tasques i els rendiments del mapa creixen exponencialment. La generació de til·les va condicionada a la capacitat total de 150 GB.

#### Exclusions

Totes les definides amb caràcter general en apartat de Característiques del servei .

### **B3 – Amb backoffice en servidor dedicat**

Per a disposar de tots els serveis que ofereix la plataforma en el núvol. Addicionalment al número il·limitat d'usuaris, publicació il·limitada de mapes o funcionalitats avançades el disposar d'una màquina dedicada permet habilitar funcionalitats amb un elevat consum de recursos de màquina com poden ser la funcionalitat off-line i el til·lejat de mapes base, a més de disposar de més capacitat de màquina. A tal efecte les característiques d'aquest servei son poder crear i disposar de mapes de forma il·limitada, a l'igual que usuaris i disposar d'una màquina dedicada amb 4 nuclis, 32 GB memòria i fins a 500GB de disc. El disposar de màquina pròpia habilita poder:

#### Cobertures

Totes les definides amb caràcter general en apartat de Característiques del servei i addicionalment:

- La política de *backups* i restauració del sistema. **BGEO** integra la plataforma dins la seva política de còpies de seguretat i recuperacions de sistema.
- Sincronització de login d'usuaris amb Active Directory corporatiu o semblant.
- Generar til·les de xarxa o backgrounds en processos nocturns de manera que la tecnologia de publicació de mapes (QGIS Server) queda descarregada d'aquestes tasques i els rendiments del mapa creixen exponencialment.
- Disposar de la funcionalitat de descarregar de mapes de xarxa off-line, tant en mode vectorial com en mode ràster.

#### Exclusions

Totes les definides amb caràcter general en apartat de Característiques del servei.

## ANNEX 1 - TARIFA DE PREUS

| MANTENIMENT ANUAL             |  | Tarifa aplicada | Ut | Total      | Total             |
|-------------------------------|--|-----------------|----|------------|-------------------|
| III-3<br>Giswater<br>Plat brm | Un esquema en producció (aigua)          | 175,50 €/mes    | 12 | 2.106,00 € | 3.159,00 €        |
|                               | Segon esquema en producció (Sanejament)  | 87,75 €/mes     | 12 | 1.053,00 € |                   |
| III-4<br>Bmaps<br>Plat brm    | A - «In company»                         | 400 €/mes       | 12 | 4.800,00 € | 4.800,00 €        |
|                               | B1 – Sense backof fe                     | 200 €/mes       |    | 0,00 €     |                   |
|                               | B2 – Amb backof fe en servidor compart t | 300 €/mes       |    | 0,00 €     |                   |
|                               | B3 - Amb backof fe en servidor dedicat   | 400 €/mes       |    | 0,00 €     |                   |
| <b>TOTAL</b>                  |  |                 |    |            | <b>7.959,00 €</b> |

## ANNEX 2 - NIVELL DE SERVEI

El present annex pretén detallar el nivell de servei (LSA) ofert per **BGEO** en la prestació dels serveis a **AMSA** detallats en l'annex núm. 1.

El nivell de servei desenvolupat en el present annex està basat en el temps de resposta durant una jornada laboral normal, no incloent horari nocturn, festius i cap de setmana, que a partir d'ara un nivell de servei sobre **8HX5D**, amb un grau de compliment del **85%**.

A efectes de determinar el temps de resposta, s'establirà els següents criteris de prioritació: La **prioritat** és el resultat de la combinació entre urgència i impacte. Urgència, és el grau fins el que és possible demorar la solució. A tal efecte es defineixen els següents quadres:

### NIVELLS D'URGÈNCIA

|         |   |
|---------|---|
| Crítica | Degradació greu d'una funcionalitat crítica, essencial per al negoci (sist. Productiu) i que com a resultat no es pot continuar amb el curs ordinari del mateix, perquè no existeix un camí alternatiu.                       |
| Alta    | Degradació d'una funcionalitat crítica o important (sist. Productiu), per a la que existeix un camí alternatiu i que com a resultat, causen greus molèsties però que no impedeixen continuar con el curs ordinari del negoci. |
| Mitja   | Degradació d'una funcionalitat no crítica i que per tant no causa greus molèsties en el curs ordinari del negoci.   |
| Baixa   | Incidències que no es troben dins de la definició deis nivells anteriors.   |

### GRAU D'IMPACTE

|                      |   |
|----------------------|---|
| Extens/ Generalitzat | Afecta a un gran nombre d'usuaris i/o serveis crítics impedit l'execució del negoci (sist. Productiu) o que potencialment pugui afectar a tots els clients. |
| Significatiu/ Ampli  | Afecta a un nombre moderat d'usuaris i/o serveis importants (sist. Productiu) i que no impedeix de l'execució normal de la operativa del negoci.            |
| Moderat/ Limitat     | Afecta a un grup reduït i/o serveis no crítics.   |
| Menor/ Localitzat    | Afecta a un únic usuari i/o servei no crític.   |

Els criteris per a la prioritació de les incidències queden definits per la següent combinació entre **nivell d'urgència** i **grau d'impacte**, establint un criteri de **prioritat**:

|              | BAIXA | MITJA | ALTA    | CRITICA |
|--------------|-------|-------|---------|---------|
| EXTENS       | BAIXA | ALTA  | CRITICA | CRITICA |
| SIGNIFICATIU | BAIXA | MITJA | ALTA    | CRITICA |
| MODERAT      | BAIXA | MITJA | ALTA    | ALTA    |
| MENOR        | BAIXA | MITJA | MITJA   | ALTA    |

De manera que per quantificar el temps de resposta i avaluar el nivell de compliment del servei, estableix la següent taula de prioritització:

| Indicador |            | Prioritat |               |            | % Compliment |
|-----------|------------|-----------|---------------|------------|--------------|
| Indicador | Ponderació | Prioritat | Valor (8hx5d) | ponderació |              |
| TMR       | 16,00%     | CRÍTICA   | < 2h          | 5,00%      | 85,00%       |
|           |            | ALTA      | < 4h          | 35,00%     |              |
|           |            | MITJA     | < 8h          | 45,00%     |              |
|           |            | BAIXA     | < 16h         | 15,00%     |              |
| TMS       | 64,00%     | CRÍTICA   | < 2d (*)      | 5,00%      | 85,00%       |
|           |            | ALTA      | < 5d (*)      | 35,00%     |              |
|           |            | MITJA     | < 10d         | 45,00%     |              |
|           |            | BAIXA     | < 30d         | 15,00%     |              |

El conjunt de les incidències es gestionaran mitjançant el protocol de gestió d'incidències a través de la plataforma de seguiment "Redmine" mitjançant la URL

En cas que el nivell de prioritat sigui **crític o alta**, caldrà complementar l'alta en el sistema d'alertes amb una trucada trucada al telèfon per verificar que la incidència ha estat registrada de forma adequada.

(\*) Les incidències de prioritat crítica i alta, per a les que **BGEO** justifiqui a **AMSA**, que després de l'anàlisi inicial realitzat, es requereix un temps superior a l'establert per a la seva resolució, s'estableix com objectiu de nivell de servei que **BGEO** es compromet a mantenir informat a **AMSA**, amb la periodicitat per ell establert, de les accions realitzades i dels resultats obtinguts, així com a tenir assignat un equip tècnic permanent fins la resolució total de la mateixa.

Així mateix, en cas de proporcionar una solució temporal o bypass fins a la resolució de la incidència, es considerarà resolta o es baixarà la prioritat a efectes del compliment del nivell de servei. No es podrà donar per resolta una incidència fins que estigui consensuada per les dues parts. **AMSA** es reserva el dret de poder torna a obrir una incidència que per part de **BGEO** s'hagi considerat resolta, si **AMSA** comprova que la solució no és correcta.

No computaran, a efectes del compliment dels ANS, el temps en que la resolució de la incidència depengui d'alguna acció per part d'Aigües de Mataró, S.A., com l'aportació d'informació que descriu i/o faciliti l'enteniment o reproducció de la incidència o el desplegament de les versions per a la verificació de la solució.

Si no hi ha incidències d'una categoria en un període, aquesta categoria s'exclou del càlcul.

## ANNEX 3 - TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

Mitjançant les presents clàusules s'habilita **BGEO**, encarregada de tractament, per tractar, per compte de **AMSA**, responsable del fitxer, les dades de caràcter personal necessàries per prestar els diferents serveis.

En tot cas ambdues parts manifesten que són conscients de les exigències previstes en la vigent Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals així com del 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.

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

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

La vulneració per part de l'encarregat de tractament o del personal al seu servei del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o de qualsevol altra obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, serà causa de resolució del present contracte, sens perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

2. Per al tractament de les dades, **BGEO** es sotmetrà en tot moment a les instruccions del responsable del fitxer, **AMSA**. En concret, **BGEO** es compromet a:
  - A. No aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les que tingui accés en l'exercici de les funcions que li han estat encarregades amb finalitats diferents a les d'aquest contracte.
  - B. Disposar dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per garantir la seguretat i confidencialitat de tota la informació de caràcter personal que li sigui lliurada.
  - C. Vigilar en tot cas la correcta protecció lògica i física de les dades de caràcter personal per així evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. En aquest sentit la protecció s'estén a qualsevol suport, tant automatitzat com no automatitzat, i per això es compromet a no incloure dades de caràcter personal en fitxers que no reuneixin les condicions que la normativa aplicable determini en cada moment.
  - D. No cedir les dades ni revelar-les a terceres persones. La possibilitat de subcontractació a tercers per part de **BGEO** precisa en tot cas d'autorització expressa i per escrit de **AMSA**, amb excepció del que es disposa a la legislació vigent.
  - E. Un cop complerta la prestació contractual, els suports i documents que continguin dades de caràcter personal hauran de destruir-se o retornar-se a **AMSA**, o bé a qui s'hagi designat al contracte. No procedeix la destrucció de les dades quan existeixi una previsió legal que exigeixi la seva conservació, **BGEO** conservarà degudament aquestes dades bloquejades mentre poguessin derivar-se'n responsabilitats.



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

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

Tractament a realitzar:

- Fitxer/s accedits (alumnes, cursos, vendes, notes), i el seu nivell de seguretat.
- Tipus d'accés online
- Forma d'accés: telemàtic
- Lloc del tractament: BGEO Grup i servidor datacenter

H. **BGEO** s'obliga a informar immediatament des de la seva detecció a **AMSA**, de qualsevol incidència que comprometi la seguretat de les dades personals en virtut del present contracte.

I. **BGEO** s'obliga a informar en el termini de 3 dies naturals a **AMSA** del contingut i abast de qualsevol dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, que hagi estat exercit pel titular de les dades de caràcter personal i que hagin estat tractades per **BGEO** en virtut del present contracte. En tot cas de la resposta de l'exercici d'aquests drets se n'encarregarà **AMSA**.

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

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