



## **SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A.**

### **Expediente de contratación nº 051/2025**

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, E IMPLANTACIÓN DE UN PORTAL WEB PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE VERTIDOS PARA LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A., MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, FINANCIADO CON FONDOS NEXT GENERATION-EU A TRAVÉS DEL PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR).**

---

**Burgos, noviembre de 2025**



## Contenido

1.	Introducción .....	4
2.	Objeto y alcance .....	4
3.	Códigos CPV.....	5
4.	Normativa de aplicación.....	5
5.	Alcance funcional .....	7
5.1.	Requerimientos mínimos .....	7
5.1.1.	Gestión del censo de clientes.....	7
5.1.3.	Planificación y ejecución de inspecciones y tomas de muestra.....	8
5.1.4.	Integración con sistemas externos.....	9
5.1.5.	Alertas automáticas.....	9
6.	Requisitos técnicos del sistema.....	10
7.	Implantación y puesta en funcionamiento .....	11
7.1.	Alcance de la implantación .....	11
7.2.	Pruebas y validación.....	11
7.3.	Formación.....	12
8.	Plazos de ejecución .....	12
9.	Mantenimiento y soporte .....	12
9.1.	Tiempo de respuesta.....	12
9.2.	Acuerdos de nivel de servicio.....	13
10.	Formación del personal.....	16
10.1.	Objetivo.....	16
10.2.	Modalidad y duración .....	16
10.3.	Contenido formativo .....	16
10.4.	Documentación .....	16
10.5.	Formación adicional .....	16
11.	Penalizaciones y causas de resolución del contrato .....	17
11.1.	Graduación de faltas por incumplimiento del pliego.....	17
11.2.	Forma de hacer efectiva la penalización .....	18
11.3.	Causas específicas de resolución.....	18
11.4.	Otras penalizaciones y causas de resolución .....	19
12.	Garantía.....	19
12.1.	Cobertura de la garantía .....	19
12.2.	Duración .....	20



13.	Propiedad intelectual .....	20
14.	Protección de Datos .....	20
15.	Consideraciones adicionales .....	20
16.	Evaluación del principio DNSH .....	21
17.	Información y comunicación .....	21
18.	Etiquetado verde y digital .....	22
19.	Cuestiones adicionales .....	23
19.1.	Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas .....	23



## 1. Introducción

La Sociedad Municipal Aguas de Burgos S.A. (en adelante Aguas de Burgos), ha incluido la prestación objeto de este contrato dentro del proyecto denominado “+WeBur”, presentado a la tercera convocatoria de subvenciones (Orden TED/934/2022 de 23 de septiembre) en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

La convocatoria se enmarca en la Inversión 3 denominada «Transición digital en el sector del agua (vigilancia y control del entorno digital)», del Componente 5 del PRTR asociada al cumplimiento del objetivo CID #430 de la Decisión de Ejecución del Consejo (CID) asociado, cuya consecución se realizará de acuerdo con la normativa reguladora del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y del Plan de Recuperación a nivel europeo y nacional y de la Adenda al PRTR aprobada por la Comisión Europea.

Entre las actuaciones del proyecto se encuentra la siguientes:

- A16. Desarrollos y mejoras de Portales Web

## 2. Objeto y alcance

El objeto del presente contrato es la contratación de un sistema informatizado (portal web) alojado en la nube para la gestión integral del control de vertidos industriales incluyendo la puesta en funcionamiento, formación, mantenimiento, soporte técnico y adaptaciones necesarias.

Este sistema permitirá la incorporación de nuevos trámites on-line para la gestión de y control de vertidos industriales. De este modo se facilitará la comunicación entre Aguas de Burgos y sus clientes, contribuyendo a la eliminación del papel físico tanto en la documentación aportada por los clientes, como en la tramitación interna, tal y como se recoge en la actuación A16.01 del proyecto +WeBur.

El presente pliego hace referencia a las siguientes actuaciones del proyecto “+WeBur”, enmarcadas en el Componente 5 del PRTR, Inversión 3: «Transición digital en el sector del agua» del PRTR.

Componente	Inversión	Tipología de actuación	Código Actuación objeto de la licitación
5	3	C	A16

En relación a la consecución de Hitos y Objetivos (HyO) a través de esta contratación se deberá

---

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares – Servicio de diseño, e implantación de un portal web para la Gestión Integral del Control de Vertidos para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos S.A. (Exp. 051/2025). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



contribuir a la consecución del Objetivo 430 del Componente 5 Inversión 3, establecidos en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, PRTR, (documento CID, en sus siglas en inglés), y recogidos en el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 21 de diciembre de 2021 y 29 de marzo de 2022, y lo establecido en el art. 3 de la Orden HFP/1030/2021 de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Será el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico, a través de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente, el órgano responsable en la gestión, el seguimiento de los hitos y objetivos, la rendición de cuentas en relación con su cumplimiento y la información a proporcionar al sistema de gestión, así como el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos que derivan de la normativa aplicable asumiendo y siguiendo el régimen jurídico que les resulta de aplicación con carácter general a los mismos, conforme a lo establecido en el artículo 13.6 del Real Decreto 690/2021, de 3 de agosto.

### 3. Códigos CPV

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es:

- 72263000-6 Servicios de implementación de software (Principal).
- 90733100-5 Servicios de control de vertidos.

### 4. Normativa de aplicación

A los productos y servicios objeto de este pliego les será de aplicación la normativa que esté en vigor en cada momento, que con carácter no exhaustivo ni excluyente se relaciona a continuación:

- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Real Decreto 43/2021, de 26 de enero, por el que se desarrolla el Real Decreto-Ley 12/2018, de 7 de septiembre, de Seguridad de las Redes y Sistemas de Información.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril del 2016 (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.



- Real Decreto-ley 7/2022, de 29 de marzo, sobre requisitos para garantizar la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas de quinta generación.
- Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión (NIS2), por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y por la que se deroga la Directiva (UE) 2016/1148 (Directiva SRI 2).
- Cyber Resilience Act. Propuesta de Reglamento del 15 de septiembre de 2022 de la Comisión Europea sobre los requisitos de ciberseguridad de los productos con elementos digitales, conocida como la Ley de Ciberresiliencia, refuerza las normas de ciberseguridad para garantizar unos productos de hardware y software más seguros.

Por otro lado, se seguirá lo establecido en la siguiente normativa, y de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, y el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que la desarrolla.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en caso de que en la ejecución de las subvenciones se celebren contratos que deban someterse a esta ley.
- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, en cuanto que todas las actuaciones que se ejecuten dentro del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) deben cumplir el principio de no causar un perjuicio significativo a los objetivos medioambientales recogidos en el artículo 17 del citado Reglamento, y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088..
- Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, PRTR.



- Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Orden TED/423/2022, de 10 de mayo, sobre delegación de competencias en la ejecución de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia transferidos al Fondo de Restauración Ecológica y Resiliencia.
- Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- La Adenda al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), aprobada por el Consejo de Asuntos Económicos y Financieros (ECOFIN) el 17 de octubre de 2023.
- Como documentación de referencia, se tendrá en cuenta, además, el Componente 5: Preservación del litoral y recursos hídricos, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

## 5. Alcance funcional

El portal objeto del presente contrato deberá cubrir de forma integral, mediante una plataforma accesible por navegador y dispositivos móviles, desplegada en infraestructura del adjudicatario, todos los procesos relacionados con el control de vertidos industriales a la red de saneamiento. Las funcionalidades mínimas requeridas se detallan a continuación.

Se permitirá que los licitadores propongan soluciones tecnológicas alternativas, siempre que garanticen la cobertura de las funcionalidades requeridas para los procesos de control de vertidos, pudiendo incorporar mejoras en aspectos de eficiencia operativa, integración con sistemas o facilidad de uso.

### 5.1. Requerimientos mínimos

El sistema deberá incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades para el control de vertidos industriales.

#### 5.1.1. Gestión del censo de clientes

El sistema deberá disponer de funcionalidades para la gestión del censo de clientes con potencial de realizar vertidos a la red de saneamiento, permitiendo la administración, actualización y consulta centralizada de toda la información asociada a cada titular o instalación.



- Registro y alta de clientes: posibilidad de dar de alta, modificar y dar de baja clientes, mantenimiento del censo actualizado de industrias y actividades con autorización de vertido, y vinculados con el sistema de Gestión de Clientes y Facturación.
- Vinculación y gestión de datos administrativos, razón social, CIF, ubicación, persona de contacto, teléfono, tipo de actividad y antecedentes. Parte de estos datos podrán estar sistema de Gestión de Clientes y Facturación, garantizando que no se duplican datos.
- Gestión de residuos, desarenadores, separadores de hidrocarburos y grasas. Para cada cliente, se podrán gestionar el mantenimiento de estos elementos, los cuales podrán tener documentos asociados, listados e historial de fechas de mantenimiento con alarmas o avisos sobre dichas fechas.
- Gestión de medidas correctoras. Para cada cliente, se podrán gestionar medidas correctoras, las cuales podrán tener documentos asociados.
- Gestión documental: posibilidad de adjuntar documentación tipificada asociada al cliente (informes, incumplimientos, actas, análisis, planos, certificados, comunicaciones, sanciones, etc.).

#### 5.1.2. Gestión de autorizaciones de vertido

El sistema deberá permitir la gestión de las autorizaciones de vertido otorgadas a los usuarios o titulares de actividades con potencial de generar vertidos a la red de saneamiento.

Las funcionalidades mínimas incluirán:

- Registro y alta de autorizaciones: posibilidad de crear y mantener fichas individualizadas por establecimiento o titular, con los datos administrativos y técnicos asociados a cada autorización de vertidos.
- Control de vigencias: el sistema deberá gestionar automáticamente las fechas de otorgamiento, caducidad y renovación de cada autorización, generando avisos o alertas previas a su vencimiento configurable por el usuario. Serán visibles los días que falten para la caducidad de las autorizaciones y se podrá ordenar por este criterio.
- Historial de renovaciones y modificaciones: el sistema deberá conservar el histórico completo de versiones de cada autorización, con trazabilidad de las renovaciones, modificaciones o revisiones efectuadas, incluyendo fechas, motivos y documentación asociada.
- Generación de informes: el sistema permitirá la emisión automática de informes o listados relativos al estado de las autorizaciones (vigentes, caducadas, en trámite, próximas a vencimiento, etc.), con filtros configurables.
- Gestión documental asociada: deberá posibilitar la carga, consulta y descarga de documentos asociados a la autorización.

#### 5.1.3. Planificación y ejecución de inspecciones y tomas de muestra

- Planificación de inspecciones y campañas de toma de muestras (programadas o extraordinarias) en periodos predefinidos o bajo demanda.
- Asignación a técnicos con acceso desde dispositivos móviles (tablets, smartphones) que accederán al sistema para cumplimentar los datos de la inspección. La aplicación tendrá por tanto dos perfiles:
  - Inspectores de control de vertidos. Tendrán acceso a funcionalidades limitadas.



- Técnicos del departamento de control de vertidos. Tendrán acceso a todas las funcionalidades.
- Registro *in situ* de datos de la inspección: fecha, hora, muestras, puntos de muestreo, fotografías, firma y observaciones.
- Generación de acta de inspección en PDF, tras cumplimentación de un formulario web, en el que se permita la captura de firma manuscrita del inspector de control de vertidos de Aguas de Burgos y del cliente.

#### 5.1.4. Integración con sistemas externos

- Integración con LIMS (Laboratory Information Management System) que permita la descarga de documentos (actas de muestreo, informes de resultados, etc) vinculados a un cliente.
- Integración con el sistema de Administración y Tramitación Electrónica del Ayuntamiento de Burgos (MyTao), para comunicar el posible inicio de expedientes sancionadores por parte del Ayuntamiento, pudiendo aportar documentación. Posteriormente mediante esta integración, se deberá poder consultar el estado y la documentación de dichos expedientes hasta que se finalice su tramitación en MyTao..
- Integración con el sistema de Gestión de Clientes y Facturación. Este sistema contiene la base de datos completa de clientes de Aguas de Burgos. Los clientes del sistema de gestión vertidos, existirán previamente en este otro sistema, y deberá validarse previamente su existencia. También podrán obtenerse y actualizarse datos del mismo automáticamente.

#### 5.1.5. Alertas automáticas

El sistema deberá permitir la configuración personalizada de alertas, incluyendo la definición de condiciones de activación, niveles de umbral y periodicidad, todo ello parametrizable por los usuarios autorizados.

Como mínimo deberán incluirse alertas por:

- Autorizaciones próximas a vencer.
- Inspecciones sin cerrar.
- Separadores de hidrocarburos y grasas sin mantenimiento o próximo a vencer.

Las alertas se enviarán por correo electrónico a los usuarios configurados, y serán visibles en la aplicación.

Las alertas podrán llegar a usuarios de Aguas de Burgos y a los clientes, según configuración.

#### 5.1.6. Portal de clientes



El sistema ofrecerá un portal propio de clientes o se integrará con el portal de grandes consumidores de Aguas de Burgos, para permitir las siguientes funcionalidades mediante un API REST:

- Acceso securizado
- Carga de documentación requerida.
- Descarga de documentación del LIMS.
- Descarga de documentación aportada previamente.
- Consulta de históricos de inspecciones, vertidos y analíticas, medidas correctoras.
- Consulta del estado y vigencia de sus autorizaciones de vertido.
- Aportación documental de la gestión de residuos, desarenadores, separadores de hidrocarburos y grasas.
- Aportación documental de medidas correctoras
- Renovación de autorizaciones de vertido.
- Configuración y recepción de alertas o notificaciones automáticas.

## 6. Requisitos técnicos del sistema

El sistema a implantar deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- APIs e interoperabilidad: El sistema deberá facilitar APIs RESTful completas, securizadas y documentadas para la integración con sistemas corporativos. Este API deberá permitir acceder a todas las entidades del sistema de forma securizada.
- Tecnología web multiplataforma: El sistema deberá estar desarrollado como aplicación web, accesible desde los principales navegadores (Chrome, Firefox, Edge, Safari), y deberá contar con diseño responsive adaptado a dispositivos móviles (tablets y smartphones).
- Arquitectura SaaS (Software as a Service): El sistema se ejecutará en la nube, siendo accesible por múltiples usuarios mediante credenciales seguras. No será necesario la instalación de ningún software, a excepción del navegador, en los equipos de Aguas de Burgos.
- Alojamiento en centros de datos seguros: La infraestructura cloud deberá estar ubicada en centros de datos certificados, con garantía de alta disponibilidad.
- Escalabilidad: El sistema deberá permitir la ampliación de usuarios y volumen de datos sin necesidad de rediseños ni interrupciones de servicio.
- Rendimiento y disponibilidad: Respuesta en tiempo real para las operaciones básicas, y disponibilidad con mecanismos automáticos de recuperación ante fallos.
- Cifrado y comunicaciones seguras: Todos los datos deberán cifrarse en tránsito (TLS 1.2 o superior) y en reposo. Se deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.



- Copias de seguridad: Política de backups automáticos diarios, con retención mínima de 365 días y posibilidad de recuperación completa del sistema y de datos individuales.
- Recuperación ante desastres: Plan documentado de recuperación ante desastres (DRP), con medidas para restaurar el servicio en caso de pérdida total del entorno primario.
- Cumplimiento normativo: El sistema deberá cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Se valorará en la memoria técnica el nivel ofrecido por el adjudicatario en el momento de la implantación.
- Soporte técnico y actualizaciones: Disponibilidad de soporte técnico con atención a incidencias y publicación de actualizaciones evolutivas, adaptativas y correctivas sin afectar al uso del sistema.

## 7. Implantación y puesta en funcionamiento

El adjudicatario será responsable de realizar todas las tareas necesarias para que el sistema contratado quede plenamente operativo y adaptado a las necesidades del cliente, garantizando su correcto funcionamiento desde el primer día de uso.

### 7.1. Alcance de la implantación

La implantación incluirá, como mínimo:

- Análisis, diseño, construcción e implantación del sistema en los servidores del adjudicatario.
- Carga de datos históricos. La empresa adjudicataria será responsable de la carga e importación del censo de clientes (900 clientes aproximadamente). Aguas de Burgos facilitará al adjudicatario la información a cargar en formato digital (Excel o equivalente), y será tratada e incorporada al sistema por la empresa adjudicataria, quien será responsable de su correcta importación, validación y deduplicación.

### 7.2. Pruebas y validación

Se realizarán por parte del adjudicatario pruebas de integración y carga, previa a las pruebas de aceptación funcional conjunta por parte de Aguas de Burgos en la que se verifique en otros aspectos, los siguientes:

- El correcto acceso de los usuarios.
- La fiabilidad de los datos cargados.
- El correcto funcionamiento del sistema.

Se documentará un acta de puesta en funcionamiento, con la conformidad del cliente.



### 7.3. Formación

Las sesiones de formación deberán impartirse en un plazo máximo de 2 semanas desde la finalización de la implantación del sistema

## 8. Plazos de ejecución

Los plazos de ejecución del proyecto, se contabilizarán a partir del día siguiente de la fecha de la firma del contrato, siendo los siguientes:

- Fase 1: Fase de Diseño, Construcción e Implantación del sistema. Hasta 5 meses.

Todos los trabajos de la fase de implantación, están vinculados al calendario de obligaciones impuestos por la tercera convocatoria de subvenciones en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua). Según dichas obligaciones, todas las actuaciones del proyecto +WeBur, entre las que se incluye la fase 1 del proyecto, deben estar ejecutadas y certificadas antes del 15/06/2026.

- Fase 2: Fase de Soporte, Mantenimiento y Alojamiento en la nube del nuevo sistema implantado. 55 meses, que se contabilizarán a partir del día siguiente a la finalización de los trabajos de la Fase 1.

El proyecto, por tanto, tendrá una duración de 60 meses.

## 9. Mantenimiento y soporte

- Soporte telefónico y remoto para resolución de incidencias.
- Posibilidad de contratación de un paquete de 200 horas para adaptaciones o desarrollos menores a requerimiento de Aguas de Burgos.

Este servicio se prestará en formato bolsa de horas con límite de gasto. Aguas de Burgos abonará un precio único por cada hora de trabajo de la bolsa de horas, conforme a la oferta del adjudicatario. No se establece consumo mínimo de dicha bolsa de horas.

### 9.1. Tiempo de respuesta

El adjudicatario deberá atender las incidencias con los siguientes tiempos de respuesta orientativos:

- Incidencias críticas (bloqueantes): atención en un plazo máximo de 8 horas laborables desde la notificación.
- Incidencias no-críticas: atención en un plazo máximo de 48 horas laborables.



El adjudicatario deberá habilitar un canal de comunicación directo (correo, teléfono o plataforma de soporte) para la gestión de incidencias, dudas o peticiones técnicas.

## 9.2. Acuerdos de nivel de servicio

Todas las peticiones tendrán una prioridad asignada. El adjudicatario se compromete a un ANS de mantenimiento y soporte, que como mínimo, tendrá los niveles definidos en las tablas siguientes.

Tipo	Prioridad	Tiempo máximo de resolución
Correctivo	Crítica	12 horas
	Alta	32 horas
	Media	80 horas
	Baja	120 horas
Preventivo	Baja	160 horas
Evolutivo	Media	3 veces el número de horas estimadas

Las horas de resolución no son consecutivas, se aplica que **8 horas corresponden a 1 jornada dentro del horario ordinario**, según el calendario laboral de la ciudad de Burgos.

El incumplimiento de los plazos mencionados anteriormente, salvo causa de fuerza mayor, comportará las penalizaciones recogidas en el apartado “11 Penalizaciones y causas de resolución del contrato” del presente pliego.

Las prioridades se clasificarán atendiendo a la siguiente tabla:

Prioridad	Descripción de la incidencia
Crítica	Se considerarán incidentes críticos aquellos que cumplan al menos uno de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Afectan a más del 65% de los usuarios de Aguas de Burgos.</li> <li>Imposibilitan o afectan de forma significativa a la capacidad de Aguas de Burgos para acceder a la información del sistema.</li> </ul>
Alta	Se considerarán incidentes de prioridad alta, aquellos que cumplan al menos uno de los siguientes criterios, y no cumplan las condiciones de críticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Afectan a más del 25% de los usuarios de Aguas de Burgos.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imposibilitan o afectan a la capacidad de Aguas de Burgos para acceder a la información del sistema, existiendo una solución parcial de contingencia.</li> </ul>
Media	<p>Se considerarán incidentes de prioridad media, aquellos que no sean de prioridad crítica o alta.</p> <p>Incluye fallos que pueden ser localizados de manera individual, para los que existe una solución parcial, pero la capacidad de mantener el sistema se ha degradado ligeramente.</p>
Baja	<p>Se considerarán peticiones, consultas sobre las funciones o configuraciones particulares.</p> <p>Solicitudes de documentación o información.</p>

Como tiempo máximo de resolución, (prioridades crítica, alta, media o baja), se considera el tiempo transcurrido desde que Aguas de Burgos notifica la incidencia o petición hasta que ésta es resuelta.

El adjudicatario deberá disponer de las herramientas y los procedimientos necesarios para la verificación de los niveles de servicio comprometidos.

El adjudicatario deberá informar al interlocutor de Aguas de Burgos de la evolución de las incidencias y peticiones.

Para las peticiones de tipo “Evolutivo” la fecha de entrega dependerá del análisis que se haga de la petición y se planificará entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio. Estas peticiones pueden requerir reuniones presenciales a criterio de Aguas de Burgos.

Para las peticiones tipo “Evolutivo” o “Correctivo” con prioridades baja o media el proveedor debe analizar la petición y enviar una estimación de esfuerzo en horas que debe ser aprobada por Aguas de Burgos, para el resto de las peticiones el proveedor podrá implementar la solución sin esperar validación por parte de Aguas de Burgos siempre que el trabajo efectivo no supere las 4 horas de trabajo. En este caso el proveedor deberá informar a Aguas de Burgos del desvío, siempre que sea posible antes de empezar el trabajo, y Aguas de Burgos decidirá si continuar con el trabajo o no.

Para las peticiones que requieren estimación previa, se define el tiempo máximo de entrega de estimación en el cual se indica cuánto tiempo tiene el proveedor para entregar la estimación de esfuerzo de la petición.

El proveedor no empezará la implementación sin la aceptación de la estimación por parte de Aguas de Burgos, a excepción de las pactadas con Aguas de Burgos. Esta estimación se debe enviar en un plazo no superior a 3 jornadas, este tiempo máximo puede ser modificado siempre



de mutuo acuerdo entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio. Mientras se esté haciendo la estimación el tiempo máximo de resolución no computa.

El proveedor de servicios se compromete a comunicar los desvíos mayores a un 15% del esfuerzo inicialmente estimado o cualquier retraso sobre la fecha de entrega prevista.

Se define el tiempo máximo de entrega de documentación como el tiempo máximo en que el proveedor debe entregar la documentación relativa a la petición hecha por Aguas de Burgos una vez finalizado el trabajo. El proveedor de servicios remitirá la documentación relativa a la solución de la petición en el plazo máximo de 7 días laborales después de la entrega final de la solución, este tiempo máximo puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio. Dicha documentación debe ser validada por Aguas de Burgos.

Todos los trabajos entregados por el proveedor tendrán una garantía mínima de 30 días. Las horas dedicadas por el proveedor a realizar tareas de corrección de errores detectados por Aguas de Burgos en las tareas entregadas por parte del proveedor durante los 30 días posteriores a la entrega no podrán ser facturadas y deberán ser asumidas por el proveedor del servicio.

El proveedor de servicios informará del total de tiempo invertido.

El proveedor de servicios deberá llevar un control de las horas ejecutadas asociadas a cada petición mediante el código unívoco entregado por Aguas de Burgos. Adicionalmente, el proveedor de servicios emitirá mensualmente un informe de seguimiento que incluirá un listado en formato editable (Excel o similar) de todas las peticiones con el formato y contenido indicado en el siguiente cuadro:

Código o petición	Fecha de petición	Fecha de entrega de la estimación	Fecha pactada	Fecha de entrega	Fecha de entrega de documentación	Horas estimadas	Horas reales del mes	Consulta responsable	Coste total del mes	Finalizada (Si/No)
-------------------------	-------------------------	---	------------------	------------------------	---	--------------------	-------------------------------	-------------------------	------------------------------	-----------------------

El informe de seguimiento debe incluir también el volumen económico consumido en el contrato en vigor. El proveedor de servicio puede añadir los documentos que considere necesarios en el informe mensual de seguimiento para complementar la información.

Aguas de Burgos abonará un precio único por cada hora de trabajo de la bolsa de horas, conforme a la oferta del adjudicatario.



## 10. Formación del personal

El adjudicatario deberá impartir la formación necesaria para garantizar un uso eficaz del sistema por parte del personal técnico, administrativo e inspector del cliente, adaptada a los módulos contratados (Control de Vertidos).

### 10.1. Objetivo

La formación tendrá como objetivo que los usuarios:

- Conozcan el funcionamiento completo del sistema.
- Sean capaces de realizar todas las operaciones habituales: planificación, inspección, carga de datos, consultas, generación de informes, gestión documental, etc.

### 10.2. Modalidad y duración

La formación será impartida en modalidad online (videoconferencia), en sesiones interactivas.

- Se contempla un mínimo de 2 sesiones de 3 horas de duración cada una, pudiendo realizarse en días diferentes para facilitar la asimilación de los contenidos.
- No existirá límite de asistentes.

### 10.3. Contenido formativo

El contenido deberá adaptarse a los perfiles del personal, e incluirá al menos los siguientes puntos:

- Manejo básico del sistema.
- Gestión de vertidos consulta de información y generación de informes.
- Planificación y ejecución de inspecciones.
- Seguimiento de incumplimientos.

### 10.4. Documentación

El adjudicatario deberá facilitar:

- Manuales de usuario en formato digital (PDF o similar).
- Guías de ayuda adaptadas a los módulos utilizados.
- Grabación de las sesiones formativas (si se permite), para uso interno del cliente.

### 10.5. Formación adicional

El adjudicatario podrá ofrecer formación adicional específica a demanda del cliente, dentro de un paquete de horas opcional.



## 11. Penalizaciones y causas de resolución del contrato

### 11.1. Graduación de faltas por incumplimiento del pliego

La clasificación de las faltas por incumplimiento del pliego de prescripciones técnicas, se realizará en función de su gravedad:

- **CON CARÁCTER LEVE**
  - Deficiencias en la organización general del trabajo.
  - Carencia de medios adecuados y suficientes para ejecutar un trabajo.
  - Deficiencias en la cumplimentación de datos, en soporte papel o informático, tramitación de documentos, conservación y custodia de los mismos.
  - No establecer los mecanismos adecuados para rectificar deficiencias en la gestión.
  - El incumplimiento de los tiempos máximos resolución de los ANS de mantenimiento y soporte de las por cada incidencia no crítica dentro de un mes.
- **CON CARÁCTER GRAVE**
  - Incumplimiento de órdenes de Aguas de Burgos comunicadas de forma fehaciente.
  - La reincidencia de 3 faltas del mismo tipo catalogadas como leves dentro de un periodo de 12 meses.
  - El incumplimiento de los tiempos máximos de resolución de los ANS de mantenimiento y soporte de las por cada incidencia crítica.
- **CON CARÁCTER MUY GRAVE**
  - Incumplimientos de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.
  - La reincidencia de 3 faltas del mismo tipo catalogadas como graves dentro de un periodo de 12 meses.
  - Deficiencias que afecten a la imagen de Aguas de Burgos.
  - Extravíos de documentación o fugas de información que puedan afectar de forma grave a la gestión o a la imagen de Aguas de Burgos para con sus clientes.
  - Suministrar información falsa o incompleta con el objetivo de encubrir



deficiencias en la gestión, encubrir incumplimientos en los acuerdos de nivel de servicio o para incrementar los importes facturados.

### 11.2. Forma de hacer efectiva la penalización

Tendrán penalización los trabajos cuya realización no se ajuste a lo indicado en este Pliego y tengan la consideración de grave o muy grave. La cuantía de las mismas sería de 400 euros para las faltas graves y 1.000 euros para las calificadas como muy graves. A dicho importe se le añadiría el coste total de la intervención por Aguas de Burgos u otro adjudicatario para la corrección del incumplimiento, además de lo indicado en PCAP sobre causas de resolución del Contrato.

Todas las penalizaciones serán acumulativas.

Terminado el trabajo en que se hubiera producido una penalización, ésta se hará efectiva de acuerdo a lo dispuesto en el PCAP.

### 11.3. Causas específicas de resolución

Además de las causas indicadas en el PCAP, así como las causas previstas en la legislación que sean de aplicación, será motivo de resolución del Contrato con el adjudicatario afectado las siguientes:

- Pérdida o caducidad sin renovación de las certificaciones, adhesiones y cumplimientos que forman parte de los requisitos de solvencia del PCAP.
- Concurrencia durante un semestre en un número superior a cinco (5) penalizaciones graves o muy graves.
- Concurrencia durante un año en ocho (8) penalizaciones graves o muy graves.
- No atender en el plazo de diez (10) días hábiles el requerimiento que hiciera Aguas de Burgos por incumplimiento de las condiciones técnicas o administrativas exigidas para ser admitido a la licitación o para ser admitida la oferta. Entre ellas se incluye la adscripción al contrato de los medios técnicos y humanos mínimos exigidos en este Pliego.
- No cumplir con los compromisos que han sido valorados para la adjudicación.
- El incumplimiento de los hitos y objetivos indicados en el contrato.
- El incumplimiento de los plazos temporales para la realización de los hitos y objetivos indicados en el contrato.
- El incumplimiento del nivel ofertado de cumplimiento del ENS.
- Las señaladas en este pliego en relación a retrasos de los trabajos, insuficiencia de

---

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares – Servicio de diseño, e implantación de un portal web para la Gestión Integral del Control de Vertidos para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos S.A. (Exp. 051/2025). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



medios o inobservancia de medidas de seguridad y prevención de riesgos.

En todos los casos anteriores la resolución del contrato con el adjudicatario afectado supondrá la pérdida de fianza definitiva y el resarcimiento de los daños y perjuicios causados a Aguas de Burgos, en su caso.

#### 11.4. Otras penalizaciones y causas de resolución

Aguas de Burgos, salvo justificación aceptada por la propia empresa, podrá imponer al adjudicatario las siguientes penalizaciones, las cuales será acumulativas a las faltas por incumplimiento:

- 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato por cada incumplimiento de cualquiera de las condiciones especiales de ejecución previstas en los pliegos.
- En caso de producirse incumplimiento del nivel ofertado del ENS, una penalización del 30% del importe total del contrato.
- En caso de producirse demora respecto al plazo de CINCO (5) MESES para la Fase 1, o plazo inferior ofertado por el adjudicatario, una penalización semanal en la proporción del 5% del importe de dicha fase, IVA excluido, por cada semana de retraso para la ejecución de dichos trabajos.

Cuando la suma de las penalizaciones impuestas en los puntos anteriores alcance el treinta por ciento (30%) del importe de adjudicación del contrato, Aguas de Burgos tendrá derecho a resolver el contrato en los términos previstos en los pliegos y al resarcimiento de los daños y perjuicios causados a Aguas de Burgos, en su caso.

## 12. Garantía

Durante toda la duración del contrato, el adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento del sistema, así como la resolución de incidencias técnicas o errores derivados de la propia aplicación.

### 12.1. Cobertura de la garantía

La garantía incluirá, como mínimo:

- La resolución de errores o malfuncionamientos del sistema derivados de defectos en la programación, configuración o implantación.
- La corrección de incidencias detectadas tras la puesta en marcha, sin coste adicional.
- El mantenimiento evolutivo y correctivo, incluyendo actualizaciones periódicas de seguridad, mejoras funcionales y adaptaciones técnicas necesarias para garantizar la compatibilidad del sistema.



## 12.2. Duración

La garantía será continua y vinculada a la duración del contrato, sin necesidad de activación posterior a la puesta en marcha. No se establece un periodo de garantía adicional, ya que el sistema debe estar operativo y en condiciones óptimas mientras esté activo el servicio contratado.

## 13. Propiedad intelectual

Sin perjuicio de lo señalado en el PCAP, todos los documentos y resultados de los trabajos realizados durante la ejecución del contrato serán propiedad de Aguas de Burgos, que podrá ejercer el derecho de explotación, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros. Dicho derecho de explotación comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, de Aguas de Burgos.

## 14. Protección de Datos

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario podría tener acceso o realizar tratamientos de datos de carácter personal de los datos aportados por Aguas de Burgos, por lo que asumirá las funciones y obligaciones que el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, estipula para los Encargados de Tratamiento.

En cumplimiento del artículo 28 de dicho Reglamento, este acceso y tratamiento de datos de carácter personal quedará regulado en un contrato específico que se formalizará tras la adjudicación.

## 15. Consideraciones adicionales

- **Portabilidad de los datos:** Al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá entregar toda la información generada durante el servicio en formatos interoperables y reutilizables (por ejemplo, CSV, JSON, XML) para garantizar la portabilidad y continuidad del servicio, facilitando la transición a un nuevo proveedor sin pérdida de información, incluyendo los documentos
- **Documentación técnica y funcional:** Se deberá entregar documentación detallada sobre la arquitectura, funcionamiento y configuración del sistema, así como los manuales de administración y usuario.
- **Licencias y propiedad intelectual:** Las licencias del software deberán permitir su uso indefinido por la entidad durante el tiempo que dure el contrato. El código fuente no



será propiedad de la entidad salvo que se pacte lo contrario, pero la información y los datos introducidos serán en todo momento propiedad exclusiva de Aguas de Burgos.

- **Auditoría y trazabilidad:** El sistema deberá permitir auditorías internas mediante la trazabilidad de accesos, cambios y acciones, así como exportar logs de actividad según los requisitos del ENS.
- **Adaptación a normativa futura:** El sistema deberá poder adaptarse a futuras modificaciones normativas, tanto en materia de protección de datos como en regulación ambiental y de vertidos.

## 16. Evaluación del principio DNSH

Las actuaciones que se lleven a cabo durante la ejecución del contrato respetarán el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio de no significant harm - DNSH) en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C 58/01) sobre la aplicación de este principio, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España y su documento Anexo. En tal sentido, Aguas de Burgos ha realizado la evaluación inicial del impacto de DNSH para las actuaciones:

- A16. Desarrollos y mejoras de Portales Web

El adjudicatario del contrato colaborará con los servicios técnicos de Aguas de Burgos en la justificación del cumplimiento del DNSH, en las condiciones por éste indicadas a la adjudicación del contrato.

Con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Orden HPP/1030/2021, así como en el artículo 17 del Reglamento 2020/852 (principio DNSH), el adjudicatario deberá tener en cuenta que para cumplir los requisitos DNSH, deberá acreditarlo mediante los mecanismos de verificación que se determinen.

**El contratista elaborará un informe acerca del cumplimiento del principio DNSH, que deberá entregar a la finalización de los trabajos objeto del pliego, sin perjuicio del deber de comunicar cualquier riesgo de desviación cuando lo detecte.**

## 17. Información y comunicación

Las actuaciones que se realicen durante la ejecución del contrato deberán cumplir con las obligaciones en materia de información y comunicación conforme a lo establecido en el Artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241, de 12 de febrero, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia; en el Artículo 10 del Acuerdo de Financiación entre la Comisión y el



Reino de España; y en el Artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Todos los receptores de fondos de la UE tienen la obligación general de reconocer el origen y garantizar la visibilidad de la financiación de la UE recibida, mostrar el emblema de la UE de forma correcta y destacada y reflejar una declaración de financiación sencilla, mencionando la ayuda de la UE. Siendo obligación del contratista y subcontratista de facilitar en tiempo y forma la información que le sea requerida para acreditar el cumplimiento.

Se adjunta Manual de comunicación para gestores y beneficiarios del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, elaborado por la Secretaría General de Fondos Europeos del Ministerio de Hacienda (edición actualizada a febrero de 2024): <https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgpmrr/es-es/Documents/MANUAL%20DE%20COMUNICACION%20PARA%20LOS%20GESTORES%20DEL%20PLAN.pdf>

Y en todo caso se estará a disposición de lo que establezca al inicio de los trabajos por los responsables técnicos de AGUAS DE BURGOS.

## 18. Etiquetado verde y digital

De igual modo, se realizará un seguimiento y evaluación del cumplimiento del compromiso de etiquetado verde y digital conforme dispone la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

### Etiquetado Verde y Digital

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO PARA EL ETIQUETADO VERDE			
Código	Descripción del Campo de intervención	Coficiente para el cálculo de la ayuda a los objetivos climáticos	Coficiente para el cálculo de la ayuda a los objetivos medioambientales
040	Gestión del agua y conservación de los recursos hídricos (incluida la gestión de las cuencas fluviales, medidas específicas de adaptación al cambio climático, reutilización, reducción de fugas)	40%	100%

Esta componente de inversión contribuye sustancialmente a los objetivos medioambientales

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares – Servicio de diseño, e implantación de un portal web para la Gestión Integral del Control de Vertidos para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos S.A. (Exp. 051/2025). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



(Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088), puesto que proporciona la base que permite el uso de herramientas digitales de gestión y ofrece un amplio horizonte temporal de actualizaciones y soporte que garantiza la ciberseguridad de los mismos.

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO PARA EL ETIQUETADO VERDE		
Código	Descripción del Campo de intervención	Coefficiente para el cálculo de la ayuda a la transición digital
No aplica	No aplica	No aplica

El adjudicatario del contrato colaborará con los servicios técnicos de Aguas de Burgos en la justificación del cumplimiento de estos compromisos. En concreto, deberá presentar los informes y declaraciones responsables que acrediten el cumplimiento de estas medidas, cuando sea requerido para ello por el supervisor del contrato.

## 19. Cuestiones adicionales

### 19.1. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre el presente pliego hasta diez días antes de que venza el plazo de licitación que se indica en el pliego de Cláusulas Regulatorias Particulares.

La solicitud se realizará a través de correo electrónico a la dirección [contratacion@aguasdeburgos.com](mailto:contratacion@aguasdeburgos.com)

Por Aguas de Burgos se procederá a la contestación de las solicitudes de información adicional que pudieran recibirse mediante correo electrónico. En el caso de que se trate de la resolución de una duda frecuente o que se estime que su conocimiento por todos los licitadores es necesario para garantizar los principios de transparencia e igualdad, se publicará en el perfil de contratante de Aguas de Burgos (<https://perfildelcontratante.aguasdeburgos.com/>)

No serán atendidas las solicitudes de información adicional que se reciban fuera del plazo habilitado al efecto, o realizadas por procedimiento distinto a los reseñados.

**Burgos, noviembre 2025**