Consell Comarcal del Maresme

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT AMB PUBLICITAT, DEL SERVEI DE CORREU ELECTRÒNIC CORPORATIU I DELS SERVIDORS WEB I FTP DEL CONSELL COMARCAL DEL MARESME

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir els aspectes tècnics de la contractació dels diferents serveis que el Consell Comarcal del Maresme té actualment en funcionament. Es requerirà la realització de les següents tasques:

- La renovació del Correu electrònic corporatiu i l'ampliació del seu número.
- Servidors web i comptes FTP.
- Migració dels continguts i serveis del sistema de correu actual, si s'escau.
- Migració dels servidors web i comptes FTP, si s'escau.
- Bossa d'hores per a accions i serveis extraordinaris

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES GENERALS

Els productes i serveis objecte d'aquest contracte son els següents:

- Renovació de les actuals 233 llicències de correu electrònic i adquisició de fins a 250 noves llicències de les quals 225 seran de mida estàndard i 25 de mida extra.
- Allotjament servidors web i FTP. Inclou còpies de seguretat, actualitzacions i manteniment del programari i de les aplicacions instal·lades.
- Migració dels continguts i serveis del sistema de correu actual, si s'escau.
- Migració dels serveis dels servidors web i FTP, si s'escau.
- Gestió de la DNS del Consell Comarcal del Maresme.
- Bossa de 50 hores per a dur a terme tasques fora de les esmentades anteriorment.

2.1 LLICÈNCIES DE COMPTES DEL CORREU ELECTRÒNIC

El Consell Comarcal del Maresme proposa l'adquisició de 250 llicències d'usuari del correu electrònic amb la plataforma GOOGLE WORKSPACE o equivalent.

La plataforma actual és GOOGLE WORKSPACE, de manera que si es canvia la plataforma s'haurà de dur a terme la migració dels continguts i serveis existents.

Pl. Miquel Biada, 1 | 08301 Mataró | T **93 741 16 16** | F 93 757 21 12 | maresme@ccmaresme.cat | **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.

2.2 SERVIDORS WEB I FTP

Lloguer i manteniment del servidor virtual linux i manteniment dels serveis web, base de dades, ftp i còpies de seguretat. El servidor té 20 llocs webs (variable), amb base de dades MySQL / MariaDB / equivalent, i es requereix el servei d'FTP amb 50 comptes.

Lloguer i manteniment d'un servidor virtualitzat WINDOWS amb servidor web Internet Information Server i base de dades SQL Server. Es requereix el servei FTP amb un número de comptes variable.

Si s'escau, es requereix la migració dels actuals continguts i serveis web, base de dades, FTP i DNS hostatjats als sistemes actuals als nous.

A nivell general i per totes les fases del manteniment s'hauran de realitzar les següents tasques:

- Resolució d'incidències de funcionament.
- Resolució de consultes de funcionament per telèfon, via telemàtica.
- Manteniment i actualitzacions de programari i maquinari.
- Còpies de seguretat.

2.3 BOSSA D'HORES

Per tal de fer front a necessitats fora de les comentades en els punts anteriors, s'han d'aportar un total de 50h anuals (noves aplicacions web, implantació de nous serveis, o qualsevol altre servei que decideixi el Consell Comarcal).

3. DEFINICIÓ DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

Els licitadors s'hauran de comprometre a donar resposta a les incidències que puguin aparèixer en el mínim de temps possible i conforme al següent quadre:

Paràmetre/Actuacions	Definició de l'SLA mínim
Manteniment correctiu	
Temps màxim de detecció proactiva d'incidències i notificació al Consell	Igual o inferior a 1 hora natural.

Pl. Miquel Biada, 1 I 08301 Mataró I T **93 741 16 16** I F 93 757 21 12 I maresme@ccmaresme.cat I **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.

Temps màxim de resolució d'avaria molt greu	Igual o inferior a 5 hores naturals.
Temps màxim de resolució d'avaria greu	Igual o inferior a 12 hores naturals.
Temps màxim de resolució d'avaria lleu	Igual o inferior a 48 hores naturals.
Informes de servei	
Lliurament de l'informe de manteniment correctiu	Igual o inferior a 3 dies laborables des de la finalització de l'actuació

En el cas que no es compleixin aquests nivell de serveis en el temps establerts, s'aplicaran les següents penalitats, segons el següent quadre:

Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat
Manteniment correctiu		
Temps màxim de detecció proactiva d'incidències i notificació al Consell	Igual o inferior a 1 hora natural.	10€ per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'avaria molt greu	Igual o inferior a 5 hores naturals.	50€ per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'avaria greu	Igual o inferior a 12 hores naturals.	30€ per cada 4 hores naturals de desviació
Temps màxim de resolució d'avaria lleu	Igual o inferior a 48 hores naturals.	10€ per cada 6 hores naturals de desviació
Informes de servei		
Lliurament de l'informe de manteniment correctiu	Igual o inferior a 3 dies laborables des de la finalització de l'actuació	20€ per cada dia de desviació

Els SLA anteriors contemplen els següents tipus d'avaries:

- Avaries molt greus
  - Avaries que impedeixin l'operativa de les infraestructures i sistemes contemplats al present document.
- Avaries greus
  - Avaries que, tot i no impedir l'operativa de les infraestructures i sistemes contemplats al present document suposen un mode degradat.
- Avaries lleus
  - Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors

Pl. Miquel Biada, 1 I 08301 Mataró I T **93 741 16 16** I F 93 757 21 12 I maresme@ccmaresme.cat I **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.

Els licitadors hauran d'incloure el pla de qualitat de la metodologia que serà d'aplicació per a garantir els compromisos de qualitat.

4. REQUERIMENTS

Els serveis hauran de complir amb els següents requeriments:

4.1 CORREU ELECTRÒNIC

Es requereixen 250 bústies, a valorar anualment, de correu electrònic amb un nou servei que utilitzi la tecnologia de la computació en el núvol. Ha de ser una solució fiable, segura, d'alta disponibilitat i complint les normatives legals de protecció de dades. És per això que el servei que es requereix és el de GOOGLE WORKSPACE o equivalent, amb els serveis addicionals que ofereixin.

Característiques tècniques mínimes:

- Capacitat d'emmagatzematge de 30 GB o més per compte estàndard i 50Gb mínim en compte de mida extra.
- Serveis addicionals de calendari, documents, pàgines web, etc.
- Correu web i/o client correu tipus Outlook.
- Integració amb mòbil.
- Servei de temps d'activitat garantit al 95%.
- Renovació anual.

4.2 SERVIDORS WEB i FTP

Es requereix d'un servidor LINUX web administrat amb 2 continguts webs securitzats i 50 usuaris FTP's i un servidor WINDOWS amb un número d'aplicacions web variable en el temps. Els nous servidors han de ser administrats al núvol amb les màximes garanties de qualitat, tècnica i seguretat amb, com a mínim, les següent característiques (per cada un dels servidors):

- 8 VCPU
- 32 GB RAM

Pl. Miquel Biada, 1 | 08301 Mataró | T **93 741 16 16** | F 93 757 21 12 | maresme@ccmaresme.cat | **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.

- 300 GB de disc en cabina SSD d'alta velocitat
- Transferència il·limitada
- 1 IP pública dedicada

4.3 MIGRACIÓ DELS SERVIDORS WEB i FTP

Si s'escau, es requereix la migració dels actuals servidors de pàgines web i el servei FTP que actualment es troben funcionals al Consell Comarcal del Maresme. La migració s'encarregarà de:

Servidor LINUX, instal·lació i configuració del següent:

- Un servidor UBUNTU SERVER 18.04 LTS i equivalent.
- MariaDB 15
- TOMCAT 8.5
- PHP 5.5.9 / PHP 7 / PHP 7.2 / PHP 7.3 / PHP 7.4 / PHP 8.1
- Ruby on rails 2.5.0p0
- PHPMyAdmin
- Drupal i WordPress.

Servidor WINDOWS

- WINDOWS Server 2012 WEB SERVER
- IIS 8
- SQLServer 2012 EXPRESS

Per tots dos servidors

- Migració de tota la informació, usuaris, aplicacions i bases de dades existents als servidors actuals.
- Manteniment i actualització del programari.
- Servidor replicat no dedicat que permeti el manteniment del servei davant caigudes del servidor principal.
- Pla de manteniment amb les següents característiques mínimes:
  - Últimes 6 hores: còpia completa de cada hora amb una retenció de 6h
  - Últimes 48 hores: còpia completa de cada 24 hores amb una retenció de 48 hores
  - Últimes 2 setmanes: còpia completa cada 7 dies

Pl. Miquel Biada, 1 | 08301 Mataró | T **93 741 16 16** | F 93 757 21 12 | maresme@ccmaresme.cat | **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.

5. ORGANITZACIÓ DELS TREBALLS

5.1. EQUIP DE TREBALL I DEDICACIÓ

Pel desenvolupament del projecte s'assignarà un Responsable del contracte i els consultors i tècnics que es considerin necessaris en matèria de tecnologia i racionalització de procediments administratius per dur a terme el projecte en els terminis previstos.

L'equip de treball de l'empresa adjudicatària estarà dirigit per un Responsable del Projecte, qui coordinarà la realització de totes les tasques implicades en el projecte i actuarà com a interlocutor principal amb el Consell Comarcal del Maresme.

5.2. UBICACIÓ DEL PERSONAL

El compliment de les tasques durant la dedicació oferta es farà efectiva en el lloc que determini el Responsable del contracte per part del Consell Comarcal del Maresme estant previst, que donada la naturalesa de la prestació, aquest lloc sigui principalment en les dependències del Consell Comarcal del Maresme.

6. SEGUIMENT, CONTROL I SUPERVISIÓ

Per tal d'assegurar la correcta comunicació entre el Consell Comarcal del Maresme i l'empresa adjudicatària, així com el seguiment i supervisió dels treballs, es seguiran els procediments indicats en aquest apartat.

6.1. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El Consell Comarcal del Maresme designarà un Responsable del contracte que supervisarà totes les activitats de l'empresa adjudicatària i realitzarà la coordinació amb les unitats usuàries.

6.2. INTERLOCUTOR DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa designarà un interlocutor per tractar qualsevol aspecte que afecti a ambdues parts en la prestació complerta del servei establert en aquest plec de condicions.

Pl. Miquel Biada, 1 | 08301 Mataró | T **93 741 16 16** | F 93 757 21 12 | maresme@ccmaresme.cat | **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.

7. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet a facilitar en tot moment a les persones designades pel Consell Comarcal del Maresme a aquests efectes, la informació i documentació que sol·licitin per disposar d'un coneixement complert de les circumstàncies en que es desenvolupin els treballs, així com dels eventuals problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

Quan finalitzi el contracte, l'empresa haurà de formar i traspassar els coneixements als tècnics del Consell Comarcal del Maresme o a l'empresa que assumeixi en aquell moment el servei. Per realitzar aquesta tasca serà imprescindible l'elaboració d'una memòria explicativa del funcionament del servei durant el contracte.

7.1. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer com a conseqüència del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquesta memòria, ni tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

Pl. Miquel Biada, 1 | 08301 Mataró | T **93 741 16 16** | F 93 757 21 12 | maresme@ccmaresme.cat | **www.ccmaresme.cat**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.ccmaresme.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=c3ced847-33e9-47fc-a37b-e1f1cea9ad47 emprant el codi segur de verificació.